

الجمعية الأمريكية للجودة ودورها في تعزيز الاحترافية المهنية

شهد السادس عشر من فبراير ١٩٤٦ انطلاقة الجمعية الأمريكية للجودة (the American Society for Quality - ASQ)، (منظمة غير ربحية) تحت مسمى الجمعية الأمريكية لضبط الجودة (ASQC) والذي تغير إلى الاسم الحالي بإسقاط كلمة "ضبط" عام ١٩٩٧ ليشهد إطلاق رسالة جديدة تتبنى نماذج التميز المؤسسي (Excellence) في مجالات الأعمال المختلفة.

تأسست الجمعية بمشاركة ٢٥٣ عضواً من المهتمين بالجودة و ١٧ جمعية من الجمعيات المتخصصة في مجال الجودة، لتتزامن مع متغيرات تلك الحقبة التي تلت الحرب العالمية الثانية وما حصل بعدها من مراجعات لعمليات التصنيع و محاولات لضبط جودة المنتجات.

خلال العقدين الثامن والتاسع من القرن العشرين للميلاد، ترسخت مفاهيم الجودة وتطورت تطبيقاتها في المجالات الصناعية لتنتقل إلى مجالات قطاعات الأعمال الأخرى التعليمية، وصحية، و خدمية. وإلى يومنا هذا لا يزال القطاع الصناعي هو القلب النابض الذي تنطلق منه أنشطة الجمعية المختلفة، لكنها واصلت مسيرتها في دعم مبادئ الجودة في القطاعات التعليمية و الصحية و الخدمية لتتال ثقة العالمية كمنظمة رائدة في مجالات الجودة و التميز المتنوعة، و يتسع محيطها الجغرافي إلى أكثر من مئة دولة، و ينتسب لها أكثر من مئة ألف عضو.

هذا الرصيد التاريخي الضخم و العدد الكبير من المنتسبين لم يأت إلا للمنهجية التي اعتمدها الجمعية في نشر ثقافة الجودة من خلال التركيز على العناصر المؤثرة في عمليات التحسين المستمر لجودة الأعمال في القطاعات المختلفة.

لقد أدركت الجمعية أن الإنسان المهني المختص في مجال الجودة يشكل أهم محاور نجاح تطبيقات الجودة في بيئات الأعمال المتعددة، ولذلك كرست الجمعية جهودها المختلفة من خلال قنواتها المتعددة و المتطورة، وذلك بمؤازرة عقول أصحاب الخبرات من أعضائها و تعاون مع جمعيات الجودة النشطة .

ربما يدرك أغلب المراقبين حقيقة أن هناك فجوة بين مخرجات العملية التعليمية و احتياجات سوق العمل، و قد نختلف في تقدير حجم هذه الفجوة لكننا نتفق على أن هناك جهود تستحق الإشادة من المنظمات التعليمية أو التدريبية (التأهيلية) المختلفة لسد أو تقليل الفارق بين الاحتياج والمخرجات.

وقد بذلت الجمعية جهوداً مشكورة في سبيل تنمية المهارات المهنية و نشر المعرفة بفنون الجودة من خلال المحاور التالية:

١. التدريب:

تقدم الجمعية الدورات التدريبية المتخصصة في مجالات الجودة بطرق متنوعة من خلال:

- قاعات التدريب: تنفذ الدورة في مراكز التدريب الخاصة بالجمعية.
- التدريب في موقع العمل: حسب طلب المستفيد من التدريب و وفقاً لضوابط و شروط الطرفين.
- التدريب الذاتي بواسطة شبكة الإنترنت: توفر الجمعية مجموعة من برامج التدريب المتخصصة، و تتيح المجال للراغبين في التدريب الذاتي من خلال شبكة الإنترنت حيث يتم التسجيل إلكترونياً، و بعد دفع الرسوم يمكن للراغب الالتحاق ببرنامج التدريب في الوقت الذي يناسبه بحيث يعطى صلاحية الدخول على صفحة التدريب لمدة محددة (على سبيل المثال ٩٠ يوماً).
- التدريب عن بعد بمساعدة مدرب بواسطة شبكة الإنترنت: وهو تدريب محدود المدة (عدد محدد من الساعات التدريبية لعدد مععلن من الأيام) ويتم بمساعدة المدرب الذي يتواصل مع المشاركين في البرنامج عن طريق الشبكة (الإنترنت).

الجمعية الأمريكية للجودة ودورها في تعزيز الاحترافية المهنية

٢. المؤتمرات

تنظم الجمعية خلال العام الواحد أكثر من عشر مؤتمرات متخصصة في معظم مجالات الجودة، يلتقي فيها خبراء الجودة في العالم، ويتبادلون خبراتهم وتجاربهم.

٣. الطباعة و النشر

تساهم الجمعية بشكل فاعل في نشر ثقافة الجودة من خلال المشاركة في طباعة و نشر الكتب التي تشرح مفاهيم الجودة و تواكب تطبيقاتها المتطورة. إضافة إلى ذلك، تساهم الجمعية في طباعة ونشر مجموعة من الدوريات والنشرات المهمة بعلم الجودة وتطبيقاته الحديثة.

٤. النشر الإلكتروني

تتميز الجمعية بتواصلها الفاعل من خلال النوافذ الإلكترونية المتنوعة على شبكة الإنترنت، حيث يزخر موقعها الرسمي بالمعلومات الوفيرة. يقوم الموقع بتسهيل إجراءات التسجيل في العضويات ثم يتيح المجال للأعضاء للاستفادة من المواد العلمية، و متابعة الجديد من أخبار الجودة، و مطالعة المجلات التي تصدرها الجمعية، و أيضا التسجيل في الدورات و اختبارات الإجازة المهنية و شراء الكتب.

٥. الشهادات المهنية (Certification)

ليس كل من يعمل ينجز عمله بشكل صحيح، وليس كل من ينجز عمله يمتلك المعرفة الكافية لينجزه بمهارة و جودة عالية. يختلف المهنيون في قدراتهم و مهاراتهم بقدر ما عندهم من المعرفة بما يقومون به وبقدر ما عندهم من رصيد احترافي متراكم بتكرار الممارسات. السؤال الذي يطرح نفسه : كيف يضمن المهني أنه يقوم بعمله بطريقة صحيحة وأن لديه من المعرفة ما يكفي للإحاطة بأصول أداء مهامه بنجاح؟

لقد تميزت الجمعية الأمريكية للجودة (ASQ) في اهتمامها بدعم المهنيين المتخصصين في مجالات الجودة المختلفة من خلال تقديم اختبارات الإجازة المهنية و التي بلغ عددها ثمانية عشر اختبارا. إن اختبار الإجازة المهنية مبني على المرجع المعرفي (Body of Knowledge) الخاص بالمهنة المراد تحصيل المعرفة اللازمة بها، والذي تشرف الجمعية على تأليفه للعديد من تخصصات الجودة. لكل مهنة مرجعها الخاص يتعاون على تأليفه مجموعة من الخبراء في المجال المقصود. تقوم لجنة مختصة مشكّلة من مجموعة من الخبراء بإعداد الاختبار المهني المتعلق بالمرجع المعرفي، وتبرز أهمية الاختبار من خلال قدرته على فحص معرفة المهني بالمفاهيم والمبادئ الرئيسية و التأكد من إدراكه لما يجب معرفته في مجال الاختبار. يمكن للقارئ الكريم الإطلاع على النشرة الخاصة بالإجازة (Certification Handbook) لمعرفة المزيد عن طريقة اختيار المواضيع في المرجع المعرفي و كذلك تفاصيل إعداد الاختبار، ليتبين له أهمية هذه الاختبارات و مدى موافقتها لاحتياج سوق العمل.

تتولى الجمعية إدارة و تنفيذ اختبارات الكفاءة المهنية في مواقع عديدة من العالم، حيثما وجد مراقب اختبار يتعاون مع الجمعية في تقديم الاختبار الذي يعد و يرسل باسم الشخص (الراغب في اختبار كفاءته) عبر البريد إلى المراقب. يقتصر دور المراقب على توفير المكان و ضبط الوقت و تقديم الاختبار ثم استلامه في نهاية الوقت، و بعد ذلك إرساله إلى الجمعية. تقوم الجمعية بتصحيح الاختبار و إعلان النتائج عن طريق الموقع و كذلك البريد الإلكتروني.

منذ عام ١٩٦٨ م ، عندما بدأت الجمعية في تقديم اختبارات الإجازة المهنية وحتى اليوم، اجتاز الاختبار حوالي مئة و ثمانين ألف محترف للجودة، بعضهم في أكثر من مجال من مجالات الجودة ليحصل على لقب مجاز من الجمعية الأمريكية للجودة كمدير جودة أو مهندس جودة أو فني جودة أو مفتش جودة أو فني

الجمعية الأمريكية للجودة ودورها في تعزيز الاحترافية المهنية

معايرة وغيرها من التخصصات. ولقد حظيت شهادات الجمعية بثقة أكثر من ١٢٥ شركة تعترف بالكفاءة العلمية و المهنية لأولئك الذين نجحوا في اختبارات الجمعية.

إن شهادات الاحترافية المهنية (Certification) تختلف عن شهادات حضور الدورات التدريبية، فشهادات الاحترافية المهنية تمثل اعترافاً من جهة معتمدة معروفة برسوخها المهني بأن حامل الشهادة يتمتع بالبراعة المهنية و الإحاطة الشاملة للمرجع المعرفي الخاص بموضوع الشهادة. الجمعية الأمريكية للجودة لا تشترط حضور دورة خاصة بموضوع الشهادة كما هو الحال في بعض الجهات ذات النشاط المماثل، و لكن تشترط اجتياز الاختبار المعد من قبل اللجنة المختصة بالإجازة إضافة إلى رصيد جيد من الخبرات في ذات المجال. و مما يميز شهادات الاحترافية المهنية عن شهادات حضور الدورات التدريبية، أن صلاحية شهادات الاحترافية مؤقتة بفترة زمنية (ثلاث سنوات على سبيل المثال). ثم يلزم من يرغب في الاستمرار بالاحتفاظ بلقب مجاز من الجمعية أن يحقق متطلبات تجديد الشهادة وفق شروط الجمعية، مما يحفز حامل شهادة الإجازة على الاستمرار في مواصلة تحصيله العلمي في مجال الإجازة، و مواكبة التطورات التي تفرضها متطلبات كل مرحلة زمنية.

خاتمة

إن الشعار الذي اتخذته الجمعية الأمريكية للجودة، "الصوت العالمي للجودة" بعدما كان "الصوت العالمي للمستفيد" يدل على أن الجمعية تُعنى بنشر الجودة ليس فقط في البلد الذي نشأت فيه و إنما في جميع دول العالم. وذلك يدعونا للتركيز على تنمية مواردنا البشرية بمقارنة ممارسات ما نقوم به من أعمال بما هو معمول به و متعارف على تطبيقه عالمياً. ثم النظر في تحسين الكفاءة المهنية لدى مواردنا البشرية بالاستفادة من تجربة الجمعية الأمريكية للجودة و مثيلاتها من الجمعيات التي تعزز الكفاءة المهنية في مجالات الجودة و المجالات الأخرى كالسلامة و إدارة المشاريع، خاصة إذا علمنا أن بعض الشركات العاملة في صيانة وتطوير الأنظمة المختلفة هم من الأعضاء الداعمين لهذه الجمعيات.

المصدر: <http://asq.org>

تعريف بالكاتب



م. وليد بن محمد بن حمد الفارس
عضو اللجنة التنفيذية بالمجلس الجودة السعودي.
عضو الجمعية الأمريكية للجودة ASQ