

بناء وتعزيز ثقافة الجودة والتميز بالمنظمات



م. عبدالله عبدالقادر تركستاني
استشاري الجودة والتميز المؤسسي

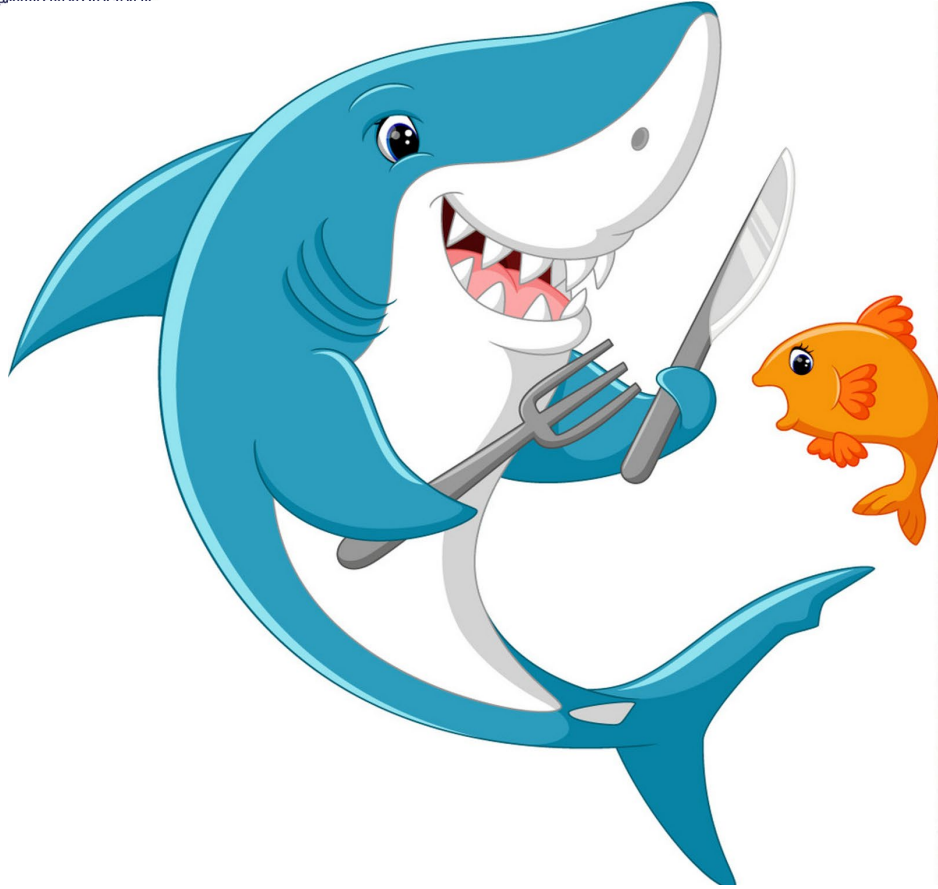
الأحد ٢١ ربيع الثاني ١٤٤٥ هـ (٥ نوفمبر ٢٠٢٣ م)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله وآله وصحبه أجمعين

المحتويات

١	المقدمة
٢	تعريف ثقافة الجودة
٣	إيجاد وصنع ثقافة الجودة
٤	قياس وتقييم ثقافة الجودة
٥	تعزيز ثقافة الجودة
٦	فوائد ثقافة الجودة
٧	ثقافة الجودة والتحسين المستمر



الثقافة المؤسسية تأكل الإستراتيجية في وجبة فطور

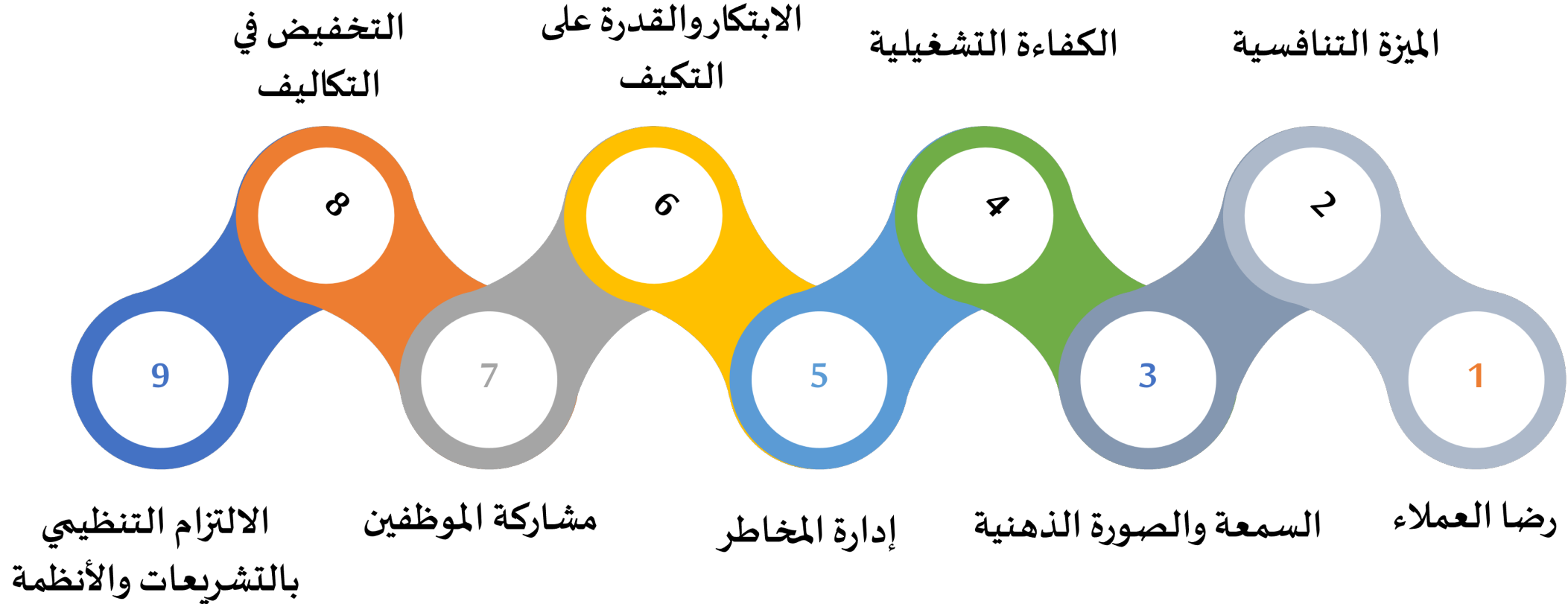
بيتر دراكر

فهم ثقافة الجودة

- تشير ثقافة الجودة إلى القيم والمعتقدات والسلوكيات المشتركة داخل المنظمة والتي تؤكد على الالتزام بالجودة في جميع جوانب عملياتها. إنه جانب أساسي من الثقافة التنظيمية التي تعطي أولوية عالية لتقديم المنتجات أو الخدمات التي تلي توقعات العملاء أو تتجاوزها باستمرار. ويعد فهم ثقافة الجودة وتعزيزها أمرًا ضروريًا لتحقيق النجاح على المدى الطويل ورضا العملاء والتحسين المستمر.



أهمية ثقافة الجودة في المنظمة



ماذا تعني الثقافة المؤسسية؟

- الثقافة هي الطريقة التي تقوم بها المنظمات بالأعمال
- القيم والسلوكيات التي تساهم في خلق بيئة اجتماعية ونفسية فريدة للمنظمة
- تحدد الثقافة المؤسسية وصفًا مشتركًا للمنظمة من الداخل.
- الثقافة المؤسسية هي مجموع القيم والطقوس التي تعمل بمثابة "الغراء" لدمج الأفراد داخل المنظمة
- الثقافة المؤسسية هي نظام من الافتراضات والقيم والمعتقدات المشتركة، التي تحكم كيفية تصرف الأفراد في المنظمات
- الثقافة المؤسسية هي الحضارة في مكان العمل
- تشير الثقافة المؤسسية إلى الفلسفات والمواقف والمعتقدات والسلوكيات والممارسات التي تحدد أسلوب العمل بالمنظمة
- الثقافة المؤسسية هي الجهاز المناعي للمنظمة



العناصر الأساسية التي تساهم في تطوير ودعم ثقافة الجودة

التزام القيادة

01

التوجه لإدارة العملية

06

التركيز على العملاء

02

اتخاذ القرارات المبنية
على البيانات

07

التحسين المستمر

03

التدريب والتطوير

08

مشاركة الموظف

04

إدارة المخاطر

09

التواصل المفتوح

05

القياس والمواصفات
والتوثيق

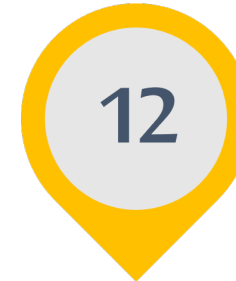
10

العناصر الأساسية التي تساهم في تطوير ودعم ثقافة الجودة

المساءلة والمسؤولية



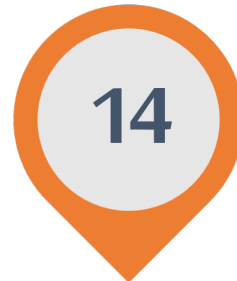
القدرة على التكيف
والابتكار



التقدير والمكافآت



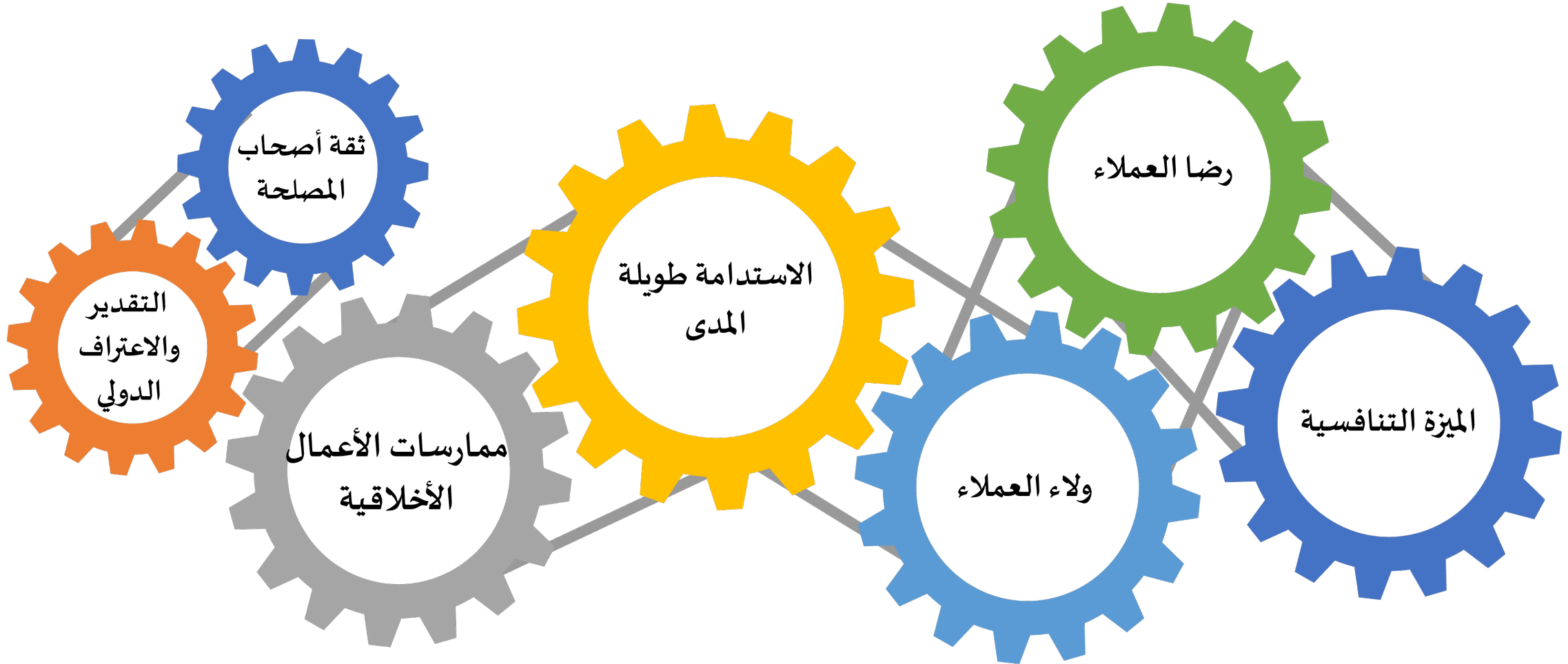
التركيز خارج المنظمة
أيضاً



النظرة طويلة المدى



المسارات الرئيسية التي تلعب فيها ثقافة الجودة دورًا حاسمًا



الأدوات والأساليب لتقييم ثقافة الجودة الحالية بالمنظمة

١. الاستطلاعات والاستبيانات:

- الغرض: جمع آراء الموظفين على جميع المستويات فيما يتعلق بتصوراتهم عن التزام المنظمة بالجودة.
- الطريقة: تصميم استبيانات تتضمن أسئلة تتعلق بالتزام القيادة، وإشراك الموظفين، والانطباعات عن أهداف الجودة، والتواصل حول الجودة.

٢. المقارنة المعيارية:

- الغرض: مقارنة ثقافة الجودة في المنظمة مع أفضل الممارسات والمعايير ذات العلاقة بمجال العمل.
- الطريقة: تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية المتعلقة بثقافة الجودة ومقارنتها مع معايير المنظمات المماثلة أو معايير الصناعة (مجال العمل).

٣. التدقيق على نظام إدارة الجودة (QMS)

- الغرض: تقييم مدى فعالية نظام إدارة الجودة في المنظمة.
- الطريقة: إجراء مراجعة لنظام إدارة الجودة لضمان الامتثال لمعايير الجودة وتحديد مجالات التحسين.

الخطوات الأساسية للمساعدة في خلق ثقافة الجودة

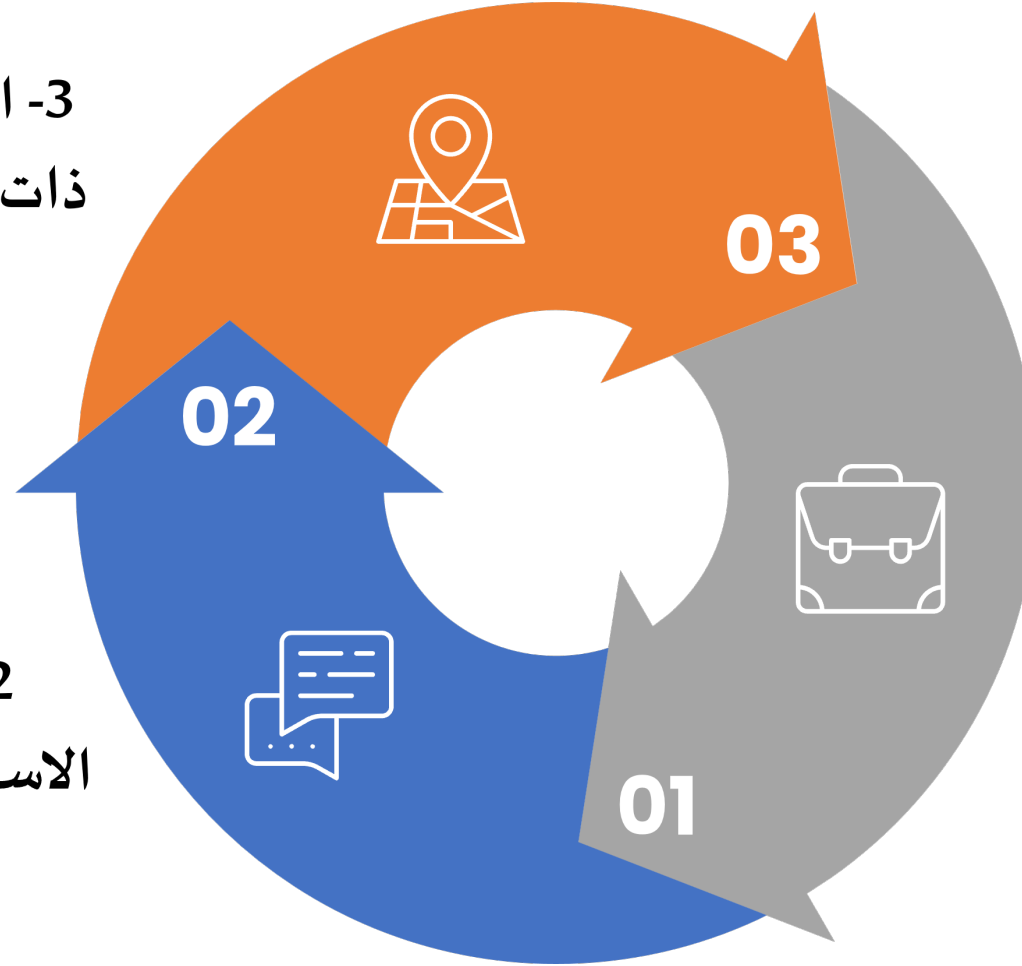


تعزير ثقافة الجودة

3- الاعتراف والتقدير للأعمال
ذات الجودة العالية – يعزز من
السلوك الإيجابي

1- تطبيق أنظمة الجودة
ونماذج التميز المؤسسي

2- التدريب والتطوير -
الاستثمار في مهارات الموظفين



العلاقة بين ثقافة الجودة والتحسين المستمر (١-٢)

١. عقلية التميز:

- **ثقافة الجودة:** في ثقافة الجودة، هناك عقلية مشتركة للتميز والالتزام بتقديم منتجات أو خدمات عالية الجودة. حيث يدرك الموظفون على جميع المستويات أن الجودة ليست هدفاً لمرة واحدة، بل هي سعي مستمر لتحقيق التميز.
- **التحسين المستمر:** يعتمد التحسين المستمر على عقلية التميز من خلال تعزيز الاعتقاد بأن العمليات والمنتجات والخدمات يمكن تحسينها دائماً. فهو يشجع الموظفين على البحث عن طرق أفضل للقيام بالأشياء، حتى لو كانت الأساليب الحالية تلي معايير الجودة.

٢. مشاركة الموظفين:

- **ثقافة الجودة:** تعمل ثقافة الجودة على إشراك الموظفين بشكل فعال في المبادرات المتعلقة بالجودة. ويشعر الموظفون بالقدرة على المساهمة بأفكارهم واقتراحاتهم لتحسين الجودة في مجالات تخصصهم.
- **التحسين المستمر:** مشاركة الموظفين هي حجر الزاوية في التحسين المستمر. عندما ينخرط الموظفون، فمن المرجح أن يشاركوا في مشاريع التحسين، ويقدموا رؤى قيمة، ويتحملوا ملكية عملية التحسين المستمر.

العلاقة بين ثقافة الجودة والتحسين المستمر (٢-٢)

٣. منظمة متعلمة:

- **ثقافة الجودة:** غالبًا ما تعزز ثقافة الجودة المنظمة المتعلمة حيث يتم تشجيع الموظفين على اكتساب مهارات ومعارف جديدة تتعلق بممارسات الجودة.
- **التحسين المستمر:** التحسين المستمر هو عملية التعلم. ويتضمن تحديد مجالات التحسين، وتجربة أساليب جديدة، والتعلم من النجاحات والإخفاقات. وتعتبر المنظمة المتعلمة مناسبة تمامًا لتبني عقلية التحسين المستمر.

٤. التركيز على العملاء:

- **ثقافة الجودة:** تركز ثقافة الجودة بشدة على فهم احتياجات العملاء وتلبيتها. رضا العملاء هو القوة الدافعة.
- **التحسين المستمر:** يهدف التحسين المستمر إلى تعزيز القيمة للعملاء. حيث تبحث المنظمات باستمرار عن طرق لتلبية توقعات العملاء بشكل أفضل ومعالجة الشكاوى وتقديم المنتجات أو الخدمات التي تتجاوز متطلبات العملاء.

٥. التوجه نحو حل المشكلات:

- **ثقافة الجودة:** تعزز ثقافة الجودة اتباع نهج استباقي لتحديد المشكلات وحلها. ويتم تشجيع الموظفين على معالجة المشكلات من جذورها.
- **التحسين المستمر:** التحسين المستمر هو أسلوب حل المشكلات. وهو ينطوي على معالجة المشكلات وأوجه القصور بشكل منهجي لدفع التحسينات التدريجية والكبيرة.

تأثير ثقافة الجودة في تعزيز الأداء التنظيمي



اتخاذ القرارات
المبنية على
البيانات
والحقائق
البيانات



التقليل من
العيوب
والأخطاء
 وإعادة العمل



الإبداع
والابتكار
والقدرة على
التكيف



المشاركة
والارتباط
الوظيفي



كفاءة
العمليات

تأثير ثقافة الجودة في ارتفاع رضا العملاء



"تذكر أن بناء ثقافة الجودة هي عملية مستمرة تتطلب
الالتزام والجهد المستمر والمشاركة من الجميع في المنظمة"

الخلاصة

- إظهار الالتزام: يجب على القادة أن يكونوا قدوة يحتذى بها. وإظهار التزام واضح بالجودة والتميز المؤسسي في عملية صنع القرار وتخصيص الموارد والتأكيد مع العمليات اليومية.
- إشراك الموظفين: إشراك الموظفين في المناقشات حول توقعات الجودة. وطلب مدخلاتهم لضمان الفهم المشترك.
- تعزيز الابتكار: تشجيع الموظفين على اقتراح التحسينات والحلول المبتكرة. وخلق ثقافة يتم فيها الترحيب بالأفكار الجديدة ومكافأتها.
- برامج التدريب: تنفيذ برامج تدريبية لتزويد الموظفين بالمهارات والمعرفة اللازمة للمساهمة في ثقافة الجودة والتميز. توفير التعليم المستمر لإبقاء الجميع على اطلاع.
- إنشاء فرق التحسين: تشكيل فرق متعددة الوظائف للمشاركة وتنفيذ مبادرات التحسين. مع ضمان التمثيل من مختلف المستويات والإدارات.
- الاحتفال بالنجاحات: التعرف على النجاحات الناتجة عن برامج الجودة والتميز ومبادرات التحسين والاحتفال بها. وهذا يعزز ثقافة الجودة الإيجابية.

إن الجودة في جوهرها، ليست مجرد مربعات للتأشير عليها
واختيارها في القائمة؛ إنها ضرورة استراتيجية. إن المنظمات
التي تدمج ثقافة الجودة في حمضها النووي تكون في وضع أفضل
للتغلب على التحديات، وبناء علاقات دائمة، وتحقيق النجاح
المستدام في بيئة الأعمال الديناميكية المتغيرة هذه الأيام.



شكراً لكم