

## المحاضرة الأولى: مفاهيم الجودة

### مقدمة:

تسعى المجتمعات المتقدمة و النامية على حد سواء إلى تطوير نظمها المختلفة من أجل تحقيق النهضة الشاملة و السياسية للحياة و الاقتصادية و الاجتماعية بها، و خاصة مع دخول القرن الواحد و العشرين الذي يشتمل على متغيرات جديدة تختلف عن المتغيرات التي سادت هذه المجتمعات لعدة قرون، فقد إنتهى الصراع العسكري بين الدول و بدأ الصراع العلمي و التكنولوجي و التقني بينها. كما زادت حدة التنافس و المواجهة بينها، بحيث أصبح البقاء و التميز للأقوى و الأفضل في تقديم الخدمات أو السلع و غيرها.

و إن ما يحدث في المجتمع العالمي من تطورات زاد من أهمية تنمية المورد و تطوير قدراتها و كفاءتها باعتبارها كمدخل للتقدم و التطور، و بدون ذلك لا يمكن إستثمار الموارد الأخرى و سيبقى هناك عجز في الحصول على مستويات عالية من الأداء و الجودة، و منظمات الأعمال اليوم تواجه أكثر من أي وقت مضى تحديات متعددة مصدرها أساسا تغيرات البيئة الخارجية التي تمارس في إطارها نشاطها، أي التي تحصل منها على المدخلات و تعتمد عليها في تصريف المخرجات، فتحقيق أي منظمة لأهدافها و بقائها و استمرارها أصبح مرهونا بمدى قدرتها على التكيف و مواجهة المنافسة الحادة التي تتعرض لها. إن الفعالية في مواجهة هذه التحديات تعتمد أساسا على درجة كفاءة الموارد البشرية للمنظمة مهما كان المستوى التنظيمي الذي تنتمي إليه، و هذا لكون العنصر البشري أساس أي عمل، و الوحيد القادر على تحقيق أهداف المنظمة.

كما ظهر إعداد الثروة البشرية بصفتها طريقة للتعامل مع تلك التحديات، و ذلك من خلال إعداد العنصر البشري إعدادا عصريا و توفير المناخ المناسب لزيادة استثمار تلك الهبة العظمى بما يؤدي إلى تعظيم العائد منها إبداعا و ابتكارا. فالإنسان أساس كل نشاط مهما كانت طبيعته إنتاجياً و خدماتي.

وهذا ما دفع لمنظمات للعمل على الاستجابة إلى هذه التغيرات من خلال التركيز على تفعيل دور الموارد البشرية والتي تعتبر أهم ما تمتلكه المنظمة وذلك بما يخدم أهدافها المتعلقة بزيادة الإنتاجية وتحقيق الرضا الوظيفي. وهذا لا يتم إلا من خلال إيجاد بيئة عمل مشجعة تُشعر الفرد بالانتماء والاستقرار والأمان والاحترام، لأن كل

ذلك سيدفع الفرد لرفع روحه المعنوية وتوجيه سلوكه بما يخدم أهداف المنظمة، باعتبار أنّ هذه الأهداف هي جزء لا يتجزأ من أهداف الفرد.

ومن هنا جاء مفهوم جودة الحياة الوظيفية في المنظمة و التي تعتبر أحد مصادر رضا العاملين، و مؤشر للمناخ الخاص الذي تتميز به المنظمة عن غيرها من المنظمات الأخرى، و التي تتضمن إيجاد بيئة عمل تمثل مصدر جذب و استقطاب للعاملين بالمنظمة، و التي تؤدي إلى زيادة الانتماء للمنظمة، و من ثم تحسين القدرات و الرغبة في العمل، و بالتالي تطوير و تحسين الأداء، و كلما استطاعت الإدارة وضع البرامج الكفيلة بالسيطرة على أو إزالة كل ما من شأنه عرقلة عمل العاملين أثناء أداءهم للعمل و توفير ظروف العمل المناسبة لهم، و من ثم التعامل معهم باحترام و ثقة عالية بقدراتهم تكون قد بنت لنفسها بيئة عمل جديدة في أذهان العاملين و ولدت لديهم القناعة و الرضا و الاندفاع العالي نحو العمل، و تكون النتيجة نجاحات متواصلة بالمنظمة في عالم فيه من التنافس الشيء الكثير. وبالتالى سيناقش هذا البحث المفاهيم المختلفة لجودة الحياة الوظيفية وبرامجها المختلفة التي تسعى إلى تطوير البيئة الوظيفية في المنظمات.

### التعريف اللغوي للجودة:

الجودة كلمة لاتينية الأصل Qualitas والتي تعني التميز أو التفوق، حيث جاء في المعجم الوسيط أن الجودة تعني كون الشيء جيداً وفعالها الثلاثي جاد. <sup>(1)</sup> أما في لسان العرب أن الجيد نقيض الرديء، و جاد الشيء جودة أي صار جيداً، أي أتى بالبعيد من القول والفعل. <sup>(2)</sup>

الجودة في اللغة العربية مشتق من الفعل الثلاثي جَادَ، و جاد الشيء جُوداً و جَوْدَةً أي صار جيداً، والتجويد مثله، ويقال هذا الشيء جيّد بين الجُودة والجَوْدَة وقد جاء جودة أو جاد أتى بالجيد من القول أو الفعل (ابن منظور، 2003)

الجودة في معجم الجامع عرف بِجُودَة صناعته: بِإتقانه وطبيعتها الجيدة، والجودة في مجال التصنيع هي مقياس للتميز والتقيّد بالمواصفات والمعايير القابلة للقياس. [Http://almany.com/ar/dict/ar-ar](http://almany.com/ar/dict/ar-ar)

والجودة باللغة الإنجليزية تعني Quality مشتق من Qualities ويعنى بها الشيء، أو الشخص ودرجة صلاحه. والجودة مفهوم يصعب ضبطه فهو نسبي يختلف باختلاف ميادينه وباختلاف النموذج والمعايير الموضوعه له .

اصطلاحاً:

يعرفها Salis بأنها إمكانية إخضاع الإمكانيات المراد الحكم على مخرجاتها وذلك بهدف التحسين المستمر للمؤسسات بحيث يمكن نقل إمكانياتها الكمية والتعامل معها احصائياً (سعيد بن فرحات، 2020، 129).

وعرفتها الجمعية الأمريكية لضبط الجودة ASQC والمنظمة الأوروبية لضبط الجودة EOQE الجودة بأنها "المجموع الكلي للمزايا والخصائص التي تؤثر في قدرة المنتج أو الخدمة على تلبية حاجات معينة (سالم، سراي، 2018، 76).

ويرى فيشر (R. Fisher) أن الجودة تعبر عن التميز والتفوق: درجة التألق والتميز، وكون الأداء ممتازاً، أو كون الخصائص وبعض خصائص المنتج (خدمة أو سلعاً) متميزة عن سادتها ارتتباعاً للمعايير الموضوعية من منظور المؤسسة أو من منظور الزبون (الحبيب، 2019، ص 10).

كما عرفها « holjevoc , ivankaaveini » سنة 2008 على أنها قدرة المنتج أو الخدمة على أن تلي باستمرار أو تتخطى توقعات العميل وهي لا تعبر عن صفة وإنما جزء لا يتجزء من منتج أو خدمة (العامري، 2015، 21).

كما أن الجودة تعني طبيعة الشيء ودرجة صلاحه وهي لا تعني الأفضل أو الأحسن دوماً، وإنما هي مفهوم نسبي يختلف النظر إليه باختلاف جهة الاستفادة منه سواء كان (المصمم، المؤسسة، المجتمع...<sup>(3)</sup>).

وعرفها معهد الجودة الفيدرالي بأمريكا بأنها "شكل تعاوني لأداء الأعمال يعتمد على القدرات المشتركة لكل من الإدارة والعمال، بهدف التحسين المستمر في الجودة والإنتاجية وذلك من خلال فرق العمل.<sup>(4)</sup>

ونقلاً عن معيار الايزو "ISO 8402" الصادرة سنة 1986 فقد عرفت الجود على أنها "مجموع الصفات والخصائص للسلعة أو الخدمة التي تؤدي إلى قدرتها على تحقيق رغبات معلنه أو مفترضة" حيث يقول جورج لا بوفيتز "إن سمعة الجودة شيء ضروري لمستقبل الشركة، ويضيف وأنا أظن أن أغلبيتنا نوافق على هذا المفهوم الملح العاجل حيث أننا نفهم الجودة على أنها مسألة البقاء والاستمرار في العمل.<sup>(5)</sup>

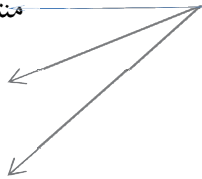
### مفهوم الجودة :

مفهوم الجودة مفهوم حديث ظهر في الثمانينات وقد عرفه الباحثين بتعاريف عدة إلا أنهم لم يتفقوا على تعريف واحد وذلك لإختلاف أنشطة المنظمات :

الجودة هي التي تبدأ من الإيمان بالمنهج ايمانا صادقا حتى يمتلئ الوجدان به ثم يقبض على الأركان سلوكا فاعلا ومنتوجا في عموم الأعمال "ان الذين آمنوا وعملوا الصالحات أولئك هم خير البرية" سورة البينة الآية 07 ووجه الدلالة أن من فعل ذلك من الناس قد جكعوا بين الإيمان والعمل الصالح (لزنم، 2020، 22)

فقد عرف Sehcter ادارة الجودة بأنها "خلق ثقافة متميزة في الأداء حيث يعمل كافة افراد المنظمة من أجل تحقيق المواصفات التي يطلبها المستهلك بفاعلية عالية ووقت أقصر (صادق، 2014، 29)

وهو بذلك يعبر عن الأطراف الثلاث الثابتة للجودة  
أقل تكلفة  
أقل وأقصر فترة زمنية  
منتوج ذو مواصفات



كما عرفها Black أنها "مجموعة الصفات والخصائص المميزة للسلعة أو الخدمة محققة اشباع حاجة محددة . (راضي ، العربي ، 2016، 19)

وقد عرفها المعهد الفيدرالي الامريكى أنها "القيام بالعمل بشكل سليم من أول مرة والإعتماد على تقييم العمييل أو المستفيد في معرفة مدى الإثناء في الأداء (علي، 2010، 196)

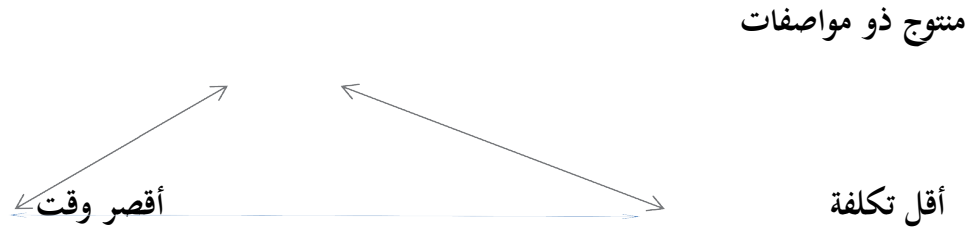
وعرفها الخطيب 2007 أنها "وسيلة نظامية لقياس ومقارنة الأداء في المؤسسة وذلك وفقا لمنظومة معايير القياسية المتفق عليها بهدف تحديد جودة المؤسسة ومخرجاتها (الشوري وآخرون، 2018، 264).

من خلال التعاريف التي تطرقنا اليه من تعاريف ترى الباحثة ان ادارة الجودة منهج وفلسفة ادارية تلتزم بها المنظمات عن طريق تطبيق أساليب حديثة للإنتقال من مدخلات الى المخرجات أكثر كفاءة وفعالية بمقاييس ومعايير متميزة للخدمة أو المنتج المقدم من طرف المؤسسة.

ومن خلال التعاريف السابقة يظهر جليا أن ادارة الجودة تركز على إرضاء العمييل من خلال نوعية المنتج المقدم له بأقل تكلفة وفي أقل وقت

مثلث الجودة :

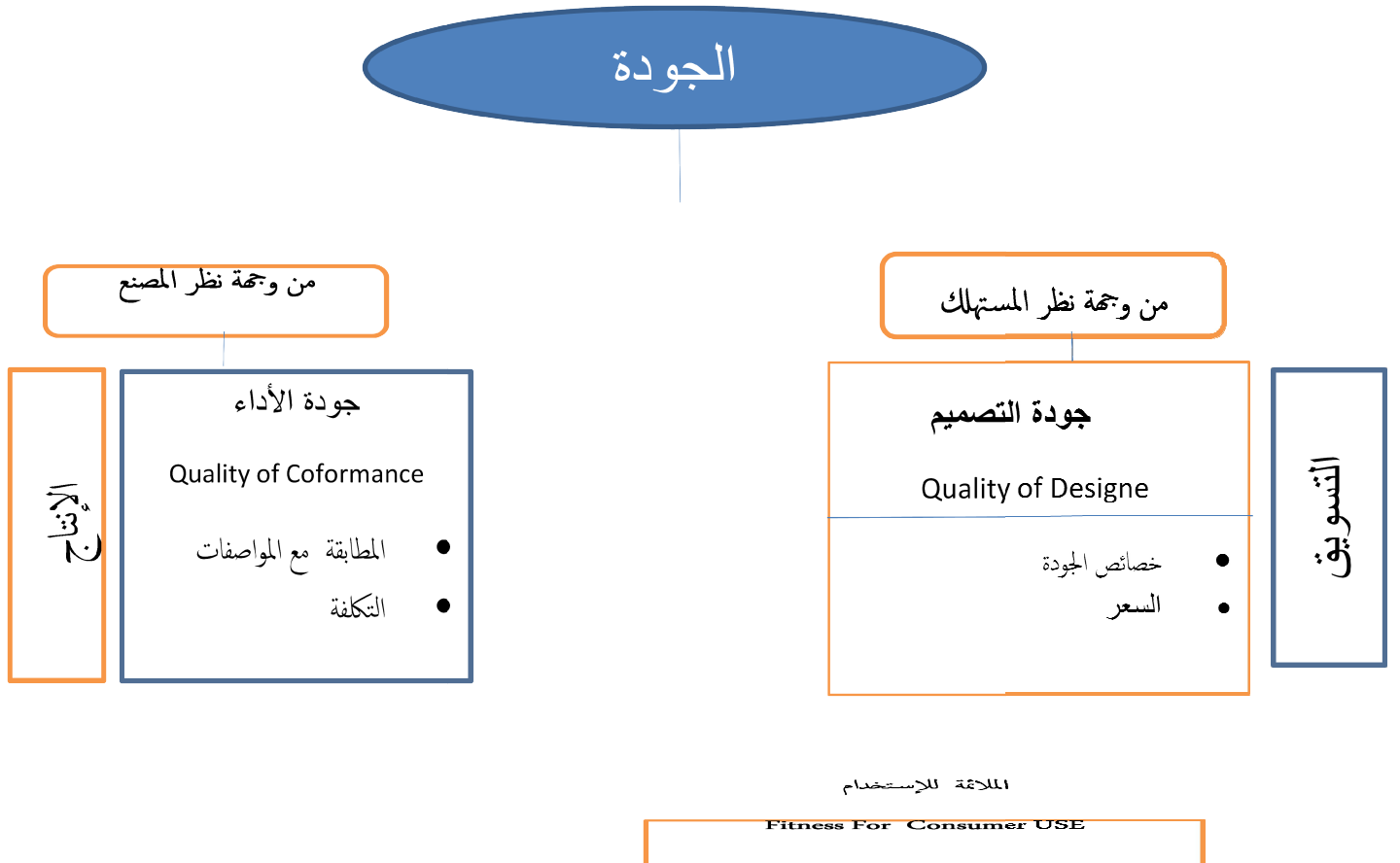
هذا المثلث يعبر عن المعادلة الوحيدة التي تجسد كل التعاريف التي تحاول تعريف الجودة بحيث يركز على النقاط الثلاثة زبون راضي ،سلعة أو خدمة ذات مواصفات عالية ، منتج مميز و بأقل تكلفة



شكل رقم (01) : مثلث الجودة

معنى الجودة :

الجدول التالي يوضح رؤية كل من المستهلك والمصنع لمعنى الجودة



الشكل رقم ( 02 ): وجهة نظر كل من المستهلك والمصنع

المصدر: مقرر ادارة الجودة للدكتور عصام حيدر ، الجامعة السورية الخاصة ، كلية إدارة الأعمال، ص08.

### أدوات وعناصر ومكونات الجودة:

الجودة مثل كل الأساليب والمناهج لديها عناصر ومكونات وقد تطرق اليها الدكتور مبارك علوي مُجدِّ لزيم في كتابه كالتالي:

- أسلوب حل المشكلات : وهو أسلوب يعتمد على سرعة الإنجاز وحل المشاكل بعد اجتماعات يتطرق اليها أفراد الفرق الذين يملكون خبرة بهدف إيجاد الفرص للتحسين.
  - المقارنة المرجعية :الهدف منها تحديد احتياجات العملاء وتطبيق التغيير لقياس الأداء لدى المؤسسة ومقارنتها بالمنافسين.
  - أنظمة الإقتراحات: ويعني اشراك العاملين في وضع اقتراحات وأفكار حول حل المشاكل في مجال العمل وتبني إحداها من أجل تحقيق الولاء والإلتزام إتجاه المؤسسة
  - رقابة العمليات الإحصائية :هي أساليب احصائية تلجأ اليها المنظمة لإدراك الفارق بعد أي عملية لتحقيق التحسين المستمر ورضا العملاء (لزيم، 2020، 43، 44).
- من خلال هذه النقاط التي تطرق اليها الدكتور مبارك علوي ترى الباحثة أن مكونات وعناصر الجودة يمكن أن نوضحه في هذا المخطط:

الشكل رقم ( 03 ) :مكونات الجودة

المشاركة الجماعية فيحل المشكل

أسلوب حل المشكل

الأداء المتوقع مقارنة بالأداء

المقارنة المرجعية

الفعلي

المنتج ذو المقاييس  
المطلوبة

رقابة

أنظمة اقتراحات اعتماد العصف الذهني  
العمليات الإحصائية قياس الأداء الفعلي بعد أي تعديل