

الجودة هل تكون قاصرة على جودة المنتج؟

المؤسسة وايضا خارجها- حلقات الجودة وكيف ان التطوير يصعد من المستوى الأدنى إلى المستوى الأعلى وليس العكس كما ألفناه سابقا من الرئيس إلى المرؤوس.

وإذا دخلنا في منطقة التعامل مع تكامل المنظومة فإن ذلك قد يكون مدخلا لوضع سياسة للحفاظ على ذاكرة المؤسسة من أحداث وقيم مادية ومعنوية والحرص على التأثير والتأثر بين المجتمع الداخلي للمؤسسة والمجتمع الخارجي، فنرى اهتماما بجودة تسجيل البيانات والاحصاءات - الاهتمام بجودة إدارة ملف الشكاوى - الاهتمام بجودة تلقي المكالمات التليفونية - الاهتمام برصد الأخطاء واتخاذ الحلول التصحيحية لها والاجراءات المانعة لتكرار نفس الخطأ - الاهتمام بانتقال الخبرات من القيادة إلى المعاونين - جودة تكوين الصف الثاني.

ومن عجب ان هذه المرحلة ترتبط غالبا بحدوث اتحاد نفسى ومعنوى بين الفرد والسعى وراء تطبيقات الجودة بعين فاحصة واستجابة لا يشوبها تردد بحيث تنتقل مفاهيم الجودة من مكان العمل إلى البيت والوسط المحيط مما يجعل من الجودة اسلوب حياة داخل الأسرة والمجتمع.



بقلم :

د.م. نادر رياض

www.naderriad.com

تغييرا قد حدث.

٤. المديرين الذين يعملون بكل جهدهم حتى لا يحدث أى تغيير. وتتعدد مع ذلك تدريجيا مسميات جودة لم تكن متداولة من قبل مثل جودة ادارة الوقت - جودة التعامل مع ملف المهدر - جودة علاقة التكلفة بالعائد - جودة التعاقد- جودة الاتفاق وجودة الاختلاف - جودة ادارة اجتماع- جودة استخلاص نتائج - جودة انسياب المعلومات داخل

يجب ان يغطى جميع العاملين طوال فترة حياتهم الوظيفية - لا يوجد عامل سيىء وإنما يوجد رئيس قسم سيىء وهكذا.

وإذا انتقلنا إلى جودة النظام تنتقل إلينا شعارات تكميلية تصاحبنا عبر تلك المسيرة:

تنمية رأس المال البشرى للمؤسسة يقع فى مقدمة أولوياتها - التغيير الدائم والمستمر هدف كل مؤسسة للانتقال من جودة اليوم إلى جودة الغد - التدريب المستمر على متابعة جودة النظام مصاحب لحياة الموظف الوظيفية.

فمن أشهر المقولات التى يحرص المديرين على وضعها فى مكاتبهم عبارة تقول:

اعرف أربع انماط من المديرين أرجو أن تبوب نفسك طبقا لأحدهم:

١. المديرين الذين يحققون التغيير.
٢. المديرين الذين يتابعون حدوث التغيير.
٣. المديرين الذين لا يعلمون أن ثمة

من يدخل فى دائرة الجودة يعلم إن أكثر من غيره أن عليه ان ينتقل صعودا داخل منظومة الجودة بدءا من جودة المنتج فإذا أتمها فإنه ينتقل إلى جودة النظام ثم جودة تكامل المنظومة حيث يصاحبه من خلال الانتقال من مرحلة إلى مرحلة أخرى سواء على المستوى الأفقى أو المستوى الرأسى بشعارات وثوابت تتصل بمفاهيم الجودة عليه ان يستوعبها ويردها كقانون الكشافة إلى ان تصبح نداءً جماعيا يردده الفريق بالكامل.

فتحت عنوان جودة المنتج نسمع ليل نهار عبارات تتردد مثل: الجودة المبهرة هى هدف كل منتج - لا نسمح أن يكون لدينا منتج من الدرجة الثانية - الأيدى القذرة لا تستطيع أن تؤتى منتجا نظيفا- افعل الاجراء الصحيح من أول مرة - جودة الغد تبدأ اليوم- جودة اليوم ستصبح قاصرة عن ملاحقة متطلبات الغد- التدريب المستمر على أنماط الانتاج الحديثة

الجودة أتقتصر على جودة المنتج؟

٣- المديرون الذين لا يعلمون أن ثمة تغيير قد حدث.
٤- المديرون الذين يعملون بكل جهدهم حتى لا يحدث أى تغيير.
وتتعدد مع ذلك تدريجياً مسميات جودة لم تكن متداولة من قبل مثل جودة إدارة الوقت - جودة التعامل مع ملف المهدر - جودة علاقة التكلفة بالعائد - جودة التعاقد - جودة الاتفاق وجودة الاختلاف - جودة إدارة اجتماع - جودة استخلاص نتائج - جودة انسياب المعلومات داخل المؤسسة وأيضاً خارجها - حلقات الجودة وكيف أن التطوير يصعد من المستوى الأدنى إلى المستوى الأعلى وليس العكس كما ألفناه سابقاً من الرئيس إلى المرؤوس.

وإذا دخلنا في منطقة التعامل مع تكامل المنظومة فإن ذلك قد يكون مدخلاً لوضع سياسة للحفاظ على ذاكرة المؤسسة من أحداث وقيم مادية ومعنوية والحرص على التأثير والتأثير بين المجتمع الداخلى للمؤسسة والمجتمع الخارجى، فنرى اهتماماً بجودة تسجيل البيانات والإحصاءات - الاهتمام بجودة إدارة ملف الشكاوي - الاهتمام بجودة تلقى مكالمة تليفونية - الاهتمام برصد الأخطاء واتخاذ الحلول التصحيحية لها والإجراءات المانعة لتكرار نفس الخطأ - الاهتمام بانتقال الخبرات من القيادة إلى معاونين.

ومن عجب أن هذه المرحلة ترتبط غالباً بحدوث اتحاد نفسى ومعنوى بين الفرد والسعى وراء تطبيقات الجودة بعين فاحصة واستجابة لا يشوبها تردد بحيث تنتقل مفاهيم الجودة من مكان العمل إلى البيت والوسط المحيط مما يجعل من الجودة أسلوب حياة داخل الأسرة.

إن من يدخل فى دائرة الجودة يعلم أكثر من غيره أن عليه أن ينتقل صعوداً داخل منظومة الجودة بدءاً من جودة المنتج فإذا أتمها فإنه ينتقل إلى جودة النظام ثم جودة تكامل المنظومة حيث يصاحبه من خلال الانتقال من مرحلة إلى مرحلة أخرى سواء على المستوى الأفقى أو المستوى الرأسى بشعارات وثوابت تتصل بمفاهيم الجودة وعليه أن يستوعبها ويردها كقانون الكشافة إلى أن تصبح نداءً جماعياً يردده الفريق بالكامل.

فتحت عنوان جودة المنتج نسمع ليل نهار عبارات تتردد مثل: لا يوجد لدينا منتج درجة ثانية - الأيدى القذرة لا تستطيع أن تؤتى منتجاً نظيفاً - أفعال الإجراء الصحيح من أول مرة - جودة الغد تبدأ اليوم - جودة اليوم ستصبح قاصرة على ملاحقة متطلبات الغد - التدريب المستمر يجب أن يغطى جميع العاملين طوال فترة حياتهم الوظيفية - لا يوجد عامل سيئ وإنما يوجد رئيس قسم سيئ فى هذه الحالة.

وإذا انتقلنا إلى جودة النظام تنتقل إلينا شعارات تكميلية تصاحبنا عبر تلك المسيرة: تنمية رأس المال البشرى للمؤسسة يقع على مقدمة أولوياتها - التغيير الدائم والمستمر هدف كل مؤسسة للانتقال من جودة اليوم إلى جودة الغد.

فمن أشهر المقولات التى يحرص المديرون على وضعها فى مكاتبهم عبارة تقول: اعرف أربع أنماط من المديرين أرجو أن تبوب نفسك طبقاً لأحدهم:

- ١- المديرون الذين يحققون التغيير.
- ٢- المديرون الذين يتابعون حدوث التغيير.



د. نادر رياض

www.naderriad.commail.com



د. مهندس/نادر رياض
يكتب:

www.naderriad.com

جودة المنتج (٢-٢)

إن من يدخل في دائرة الجودة يعلم أكثر من غيره أن عليه أن ينتقل صعوداً داخل منظومة الجودة بدءاً من جودة المنتج، فإذا أتمها فإنه ينتقل إلى جودة النظام ثم جودة تكامل المنظومة حيث يصاحبه من خلال الانتقال من مرحلة إلى مرحلة أخرى سواء على المستوى الأفقى أو المستوى الرأسى بشعارات وثوابت، تتصل بمفاهيم الجودة، عليه أن يستوعبها ويردها كقانون الكشافة إلى أن تصبح نداءً جماعياً يردده الفريق بالكامل.

فتحت عنوان جودة المنتج نسمع ليلاً ونهاراً عبارات تتردد مثل: الجودة المبهرة هي هدف كل منتج- لا نسمح أن يكون لدينا منتج من الدرجة الثانية- الأيدي القذرة لا تستطيع أن تؤتى منتجاً نظيفاً- افعل الإجراء الصحيح من أول مرة- جودة الغد تبدأ اليوم- جودة اليوم ستصبح مقصورة على ملاحقة متطلبات الغد- التدريب المستمر على أنماط الإنتاج الحديثة يجب أن يغطى جميع العاملين طوال فترة حياتهم الوظيفية- لا يوجد عامل سيئ وإنما يوجد رئيس قسم سيئ وهكذا.

وإذا انتقلنا إلى جودة النظام تنتقل إلينا شعارات تكميلية تصاحبنا عبر تلك المسيرة:

تتمية رأس المال البشرى للمؤسسة يقع في مقدمة أولوياتها- التغيير الدائم والمستمر هدف كل مؤسسة للانتقال من جودة اليوم إلى جودة الغد- التدريب المستمر على متابعة جودة النظام مصاحب لحياة الموظف الوظيفية.

فمن أشهر المقولات التي يحرص المديرون على وضعها في مكاتبهم عبارة تقول:

اعرف أربعة أنماط من المديرين أرجو أن تبوب نفسك طبقاً لأحدهم:

- ١- المديرون الذين يحققون التغيير.
- ٢- المديرون الذين يتابعون حدوث التغيير.
- ٣- المديرون الذين لا يعلمون أن ثمة تغييراً قد حدث.
- ٤- المديرون الذين يعملون بكل جهدهم حتى لا يحدث أى تغيير.

وتتعدد مع ذلك تدريجياً مسميات جودة لم تكن متداولة من قبل مثل جودة إدارة الوقت- جودة التعامل مع ملف المهدر- جودة علاقة التكلفة بالعائد- جودة التعاقد- جودة الاتفاق وجودة الاختلاف- جودة إدارة اجتماع- جودة استخلاص نتائج- جودة انسياب المعلومات داخل المؤسسة وأيضاً خارجها- حلقات الجودة وكيف أن التطوير يصعد من المستوى الأدنى إلى المستوى الأعلى وليس العكس كما ألفناه سابقاً من الرئيس إلى المرؤوس.

وإذا دخلنا في منطقة التعامل مع تكامل المنظومة فإن ذلك قد يكون مدخلاً لوضع سياسة للحفاظ على ذاكرة المؤسسة من أحداث وقيم مادية ومعنوية والحرص على التأثير والتأثر بين المجتمع الداخلى للمؤسسة والمجتمع الخارجى، فنرى اهتماماً بجودة تسجيل البيانات والإحصاءات- الاهتمام بجودة إدارة ملف الشكاوى- الاهتمام بجودة تلقي المكالمات التليفونية- الاهتمام برصد الأخطاء واتخاذ الحلول التصحيحية لها والإجراءات المانعة لتكرار نفس الخطأ- الاهتمام بانتقال الخبرات من القيادة إلى معاونين- جودة تكوين الصف الثانى.

ومن العجب أن هذه المرحلة ترتبط غالباً بحدوث اتحاد نفسى ومعنوى بين الفرد والسعى وراء تطبيقات الجودة بعين فاحصة واستجابة لا يشوبها تردد بحيث تنتقل مفاهيم الجودة من مكان العمل إلى البيت والوسط المحيط مما يجعل من الجودة أسلوب حياة داخل الأسرة والمجتمع.



بقلم: نادر رياض

الجودة

ان من يدخل فى دائرة الجودة يعلم اكثر من غيره ان عليه ان ينتقل صعودا داخل منظومة الجودة بدءا من جودة المنتج فاذا اتمها فانه ينتقل الى جودة النظام ثم جودة تكامل المنظومة حيث يصاحبه من خلال الانتقال من مرحلة الى مرحلة اخرى سواء على المستوى الافقى او المستوى الرأسى بشعارات وثوابت تتصل بمفاهيم الجودة عليه ان يستوعبها ويردها كقانون الكشافة الى ان تصبح نداء جماعيا يردده الفريق بالكامل.

فتحت عنوان جودة المنتج نسمع ليل نهار عبارات تتردد مثل: لا يوجد لدينا منتج درجة ثانية- الايدى القذرة لا تستطيع ان تؤتى منتجا نظيفا- افعل الاجراء الصحيح من اول مرة- جودة الغد تبدأ اليوم- جودة اليوم ستصبح قاصرة عن ملاحقة متطلبات الغد- التدريب المستمر يجب ان يغطى جميع العاملين طوال فترة حياتهم الوظيفية- لا يوجد عامل سيئ وانما يوجد رئيس قسم سيئ فى هذه الحالة.

واذا انتقلنا الى جودة النظام تنتقل الينا شعارات تكميلية تصاحبنا عبر تلك المسيرة: تنمية رأس المال البشرى للمؤسسة يقع على مقدمة اولوياتها- التغيير الدائم والمستمر هدف كل مؤسسة للانتقال من جودة اليوم الى جودة الغد.

فمن اشهر المقولات التى يحرص المديرين على وضعها فى مكاتبهم عبارة تقول:

اعرف اربعة انماط من المديرين ارجو ان تبوب نفسك طبقا لاحدهم:

1- المديرين الذين يحققون التغيير.

2- المديرين الذين يتابعون حدوث التغيير.

3- المديرين الذين لا يعلمون ان ثمة تغييرا قد حدث.

4- المديرين الذين يعملون بكل جهدهم حتى لا يحدث اى تغيير.

وتتعدد مع ذلك تدريجيا مسميات جودة لم تكن متداولة من قبل مثل جودة ادارة الوقت-

جودة التعامل مع ملف المهدر-

جودة علاقة التكلفة بالعائد-

جودة التعاقد- جودة الاتفاق

وجودة الاختلاف- جودة ادارة اجتماع- جودة استخلاص نتائج- جودة انسياب المعلومات داخل المؤسسة وايضا خارجها-

حلقات الجودة وكيف ان التطوير يصعد من المستوى الادنى الى المستوى الاعلى وليس العكس كما الفناء سابقا من الرئيس الى الرؤوس.

واذا دخلنا فى منطقة التعامل مع تكامل المنظومة فان ذلك قد يكون مدخلا لوضع سياسة للحفاظ على ذاكرة المؤسسة من احداث وقيم مادية ومعنوية والحرص على التأثير والتاثر بين المجتمع الداخلى للمؤسسة والمجتمع الخارجى فنرى اهتماما بجودة تسجيل البيانات والاحصاءات- الاهتمام بجودة ادارة ملف الشكاوى- الاهتمام بجودة تلقى مكالمات تليفونية-

الاهتمام برصد الاخطاء واتخاذ الحلول التصحيحية لها والاجراءات المانعة لتكرار نفس الخطأ- الاهتمام بانتقال الخبرات من القيادة الى معاونين.

ومن عجب ان هذه المرحلة ترتبط غالبا بحدوث اتحاد نفسى ومعنوى بين الفرد والسعى وراء تطبيقات الجودة بعين فاحصة واستجابة لايشوبها تردد بحيث تنتقل مفاهيم الجودة من مكان العمل الى البيت والوسط المحيط مما يجعل من الجودة اسلوب حياة داخل الاسرة.