



تعتبر منطلقات الجودة الركائز الأساسية التي تنطلق منها المؤسسات لعملية التطوير والتحديث ونستطيع أن نقول إنه لا يوجد تحديث ولا تطوير بدون منطلقات وقواعد أساسية تنطلق منها رحلة التطوير والتجويد داخل المؤسسات. وفي هذا المقال سوف نتعرف على مفهوم منطلقات الجودة ودورها في عملية البناء.

ويمكن تعريف منطلقات الجودة بأنها كل الوسائل والإمكانيات التي تهدف إلى التنمية وتطوير مهارات العاملين داخل المؤسسة بهدف تطوير ذواتهم من ناحية وتطوير الخدمات والمنتجات من ناحية أخرى. وهو تعريف يتبين لنا من خلاله أن المؤسسات التي لديها منطلقات هي تلك المؤسسات التي تأخذ بمنطلقات الجودة لتواكب التغيرات المتلاحقة لوضع رؤية واضحة لها، وكذلك لتحقيق أهداف طويلة المدى وتوجيه مستهدف من خلال تلك المقومات. ولمنطلقات الجودة أهمية كبيرة في المؤسسات المتطورة، وكذلك المؤسسات الآخذة في النمو لما لها من دور في تقديم رؤية واضحة وهدف مدروس لتحقيق أعلى النجاحات والتقدم في كافة المجالات مقارنة بغيرها من المؤسسات. ومن هنا تتضح الأهمية في صناعة النجاح لدى المؤسسة وتفوقها عن مثيلاتها. وإذا قارنا بين مؤسسة وأخرى نجد أن المؤسسة الناجحة لديها منطلقات تنطلق من خلالها لتحقيق معايير الجودة من خلال تلك المنطلقات. وهناك العديد من التطبيقات العملية لمنطلقات الجودة وتحقيق صناعة النجاح داخل المؤسسة أهمها استمرارية التحسين والتطوير ويقصد به أن يكون هناك سعي دائم نحو تحسين جميع عمليات التطوير، ويمكن التحقق من حدوث التحسين المستمر من خلال ملاحظة مدى التطوير وصولاً إلى تحقيق متطلبات الجودة، ومن الأساليب المعروفة لدراسة التحسين أسلوب الرقابة الإحصائية على العمليات، ونشر وظيفة الجودة أو أسلوب التصميم التجريبي ووضع العلامات الإرشادية للاقتداء بها. والمشاركة حيث إن المجتمع ككل هو مورد للمؤسسات، ويجب أن تكون العلاقة مع هذا المورد علاقة شراكة وليست علاقة خصومة أو تصادم فكلا الطرفين يمكنهما تحقيق المكسب أو الخسارة بناء على نجاح المنتج أو فشله. والالتزام إذ يجب على المؤسسة الالتزام بالمشاركة فعلياً في المراحل المختلفة في برنامج الجودة، كما ينصح في أغلب الأحوال بتأسيس «مجلس للجودة» لوضع رؤية واضحة للمؤسسة، وكذلك تحقيق أهداف طويلة المدى وتوجيه البرنامج المستهدف. إضافة إلى التركيز على الاستفادة حيث تتأسس نظم الجودة على تفهم خصائص العملاء واحتياجاتهم، فالتركيز على المستفيدين هو الأساس وهو أكثر المنطلقات أهمية ولذا يجب الأخذ في الاعتبار العلاقات الإنسانية بين العاملين في المؤسسة من جهة ودوافعهم تجاه العملاء من جهة أخرى. وتوافر قواعد بيانات تسهم في اتخاذ القرار التي تأتي أهميتها في دعم المؤسسة لاتخاذ القرارات والتخطيط للجودة، فوجودها يعد عاملاً مساعداً قوياً في رفع كفاءة العمليات. بجانب وجود سياسة عامة وإستراتيجية محددة حيث إن تبني القيادة العليا لنظم الجودة يقود إلى تتابع مراحل نجاح تطبيقها، فإدارة الجودة تبدأ عند مستوى القمة بما يفيد بضرورة وجود سياسة عامة تحدد الأهداف والإجراءات التي تتبع لتحقيق أهداف المؤسسة. ولا نغفل تطبيق المعايير، ويقصد به التطابق بين مواصفات المنتج ومتطلبات المجتمع، لذا لا بد من توافر معايير تعمل المؤسسة في ضوءها ولا بد من وضع مقاييس معيارية لأداء العمليات. ويكفل كل ذلك المراقبة لتجنب الأخطاء، بمعنى الكشف عن فجوة الجودة بين الواقع والمأمول وبين المنتج الفعلي والمنتج المستهدف، وتجنب الأخطاء يتحقق بخفض الحاجة للرقابة البشرية على العمليات، ودعم درجة الثقة.