

محتويات دليل الجودة:

- تختلف محتويات دليل الجودة من منظمة إلى أخرى، إلا أن أدلة الجودة لابد أن تشترك في المحتويات الآتية:
- 1- درجة السرية.
 - 2- نص سياسة الجودة.
 - 3- قائمة المحتويات (الفهرس) توضح القائمة الموضوعات وأرقام الصفحات ويتبع فيها قواعد التصنيف التي تيسر استخدام الدليل.
 - 4- قائمة التوزيع.
 - 5- مسئولية حائزي دليل الجودة بالنسبة إلى التحديث صلب الدليل.

مراقبة الجودة Quality Control

الأساليب والنشاطات التشغيلية المستخدمة لتحقيق متطلبات الجودة:

حيث أن:

- 1- مصطلحات معدلة عند الإشارة إلى جزء من نظام مراقبة الجودة مثل مراقبة جودة التصنيع أو عند الإشارة إلى مفهوم اشمل مثل مراقبة الجودة للشركة بشكل عام.
- 2- عملية مراقبة الجودة تتضمن الأساليب والنشاطات التشغيلية التي تهدف لمراقبة العملية والتخلص من أسباب الأداء غير المقنع في المراحل ذات العلاقة في دورة الجودة للحصول على نتائج اقتصادية فعالة.

ضمان الجودة Quality Assurance

الأفعال المخططة والمنظمة والضرورية لإعطاء ثقة مناسبة بأن المنتج أو الخدمة سوف تحقق متطلبات الجودة، حيث:

- 1- لن يكتمل ضمان الجودة إلا إذا توفرت متطلبات واضحة تعكس احتياجات المستخدم.
- 2- تحتاج عملية ضمان الجودة تقويم مستمر للعناصر التي تعكس ملائمة التصميم

والمواصفات للتطبيقات المطلوبة إضافة للتحقق من وتعديل عمليات الإنتاج والتركيب والفحص، وقد يتطلب منح الثقة تقديم الإثبات.

3- تستخدم عملية ضمان الجودة ضمن المؤسسة كأداة إدارية، في حين تمنح الثقة بالمورد في حالات التعاقد.

فعاليات واستنتاجات الجودة:

يجب على المؤسسة أن تحاول تحقيق الأهداف الثلاثة التالية بخصوص الجودة:

1- يجب على المؤسسة أن تحقق وتحافظ على جودة المنتج أو الخدمة لتحقيق متطلبات الزبائن بشكل مستمر.

2- يجب على المؤسسة أن تمنح الثقة لإدارتها بقدرتها على تحقيق الجودة المطلوبة والمحافظة عليها.

3- يجب على المؤسسة أن تمنح الثقة لزبائنها بقدرتها على تحقيق الجودة المطلوبة للمنتج أو الخدمة والمحافظة عليها وفي حالات التعاقد فقد يتضمن ذلك تقديم عرض يثبت ذلك.

إن ما قيمته 90٪ من الحديث عن إدارة الجودة الشاملة يبقى حديثاً، وينطبق ذلك على العديد من المؤسسات التي تدعى تنفيذ برامج إدارة الجودة الشاملة، ولكنها لا تحقق فعليا الفوائد المتوقعة، والسبب في ذلك يرجع إلى عدم الأخذ بعين الاعتبار جميع العناصر المطلوبة لتحقيق ذلك، ويعتبر مفهوم التطوير المؤسسي ونموذج تطبيقه كما تبناه الاتحاد الدولي للاتصالات ومجموعة من خبراء تنمية الموارد البشرية فيه الأداة المثالية لضمان التنفيذ المناسب.

وقد أوضح ذلك مختصو الموارد البشرية والتدريب الذين حضروا الاجتماع الإقليمي الخامس للموارد البشرية والتدريب في برازيليا، حيث انبثق عن هذا الاجتماع الدولي الفكرة التالية:

"إدارة الجودة الشاملة يجب أن تتحرك جنباً إلى جنب مع التطوير المؤسسي".