

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 لزملائها 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".**

### نموذج استبانة

#### للحصول على المعلومات المرتدة من العملاء لقياس الخدمة

عميلنا العزيز:

حرصاً منا على تقديم خدمة متميزة لزيائنا الكرام وأملاً في تلبية رغباتهم من ناحية توافر المنتجات وجودتها، نرجو منك المشاركة برأيك في زمن لا يزيد عن (خمس دقائق) وذلك من خلال تعبئة هذا النموذج والإجابة على ما يرد به من أسئلة شاكرين لكم تعاونكم لما فيه راحتكم...

1- إلى أي مدى تعتقد أننا نحيطك علماً بالموقف الخاص بك لدينا؟

أبداً	نادراً	أحياناً	معظم الوقت	دائماً

2- إلى أي مدى تعتقد أننا نفي بالمواعيد التي نحددها لك لإنجاز العمل المطلوب منا؟

أبداً	نادراً	أحياناً	معظم الوقت	دائماً

3- ما هو تقديرك لجودة الخدمات التي نقدمها لك؟

غير مرضية	ضعيفة	مقبولة	جيدة	ممتازة

4- إلى أي مدى نقوم بمراجعتك للتأكد من إنجاز العمل المطلوب؟

أبداً	نادراً	أحياناً	معظم الوقت	دائماً

5- كيف تصف تكلفة الخدمات التي نقدمها لك؟

مكلفة للغاية	مكلفة بعض الشيء	مقبولة	جيدة القيمة	متميزة القيمة

6- في رأيكما مدى استعدادنا العام لتقديم الخدمة الجيدة؟

غير مُرضٍ	ضعيف	مقبول	جيد	ممتاز

7- ملاحظات أخرى:



.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....