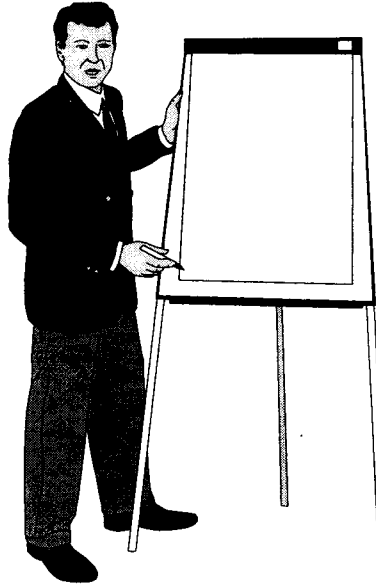


مبادئ نظام توكيد الجودة



مبادئ نظام توكيد الجودة

توكيد الجودة (نظام الإدارة)



تثير كلمات توكيد الجودة سحراً غامضاً وتعطي انطبعا بمجموعة من المهارات التي يمتلكها عدد قليل من الأفراد .

ومما لا شك فيه أن الأرائل الذين قاموا بتطوير توكيد الجودة قد شغلوا أنفسهم باستمرار في التركيز علي هذه الصورة غير أننا لا نجازف بالإعلان عن حقيقة توكيد الجودة مصطلح يتسم بالفخامة عند إدخاله في أي نظام للإدارة يسير سيراً حسناً .

وهذا يعني أن توكيد الجودة ليس قاصراً علي فئة بعينها ولا ينطوي علي تعقيد ولا يصعب علي فهم غير المتخصصين . وعلي ذلك فما هو مراده ؟ أي أن نظام لتوكيد الجودة ينشد النجاح لا بد وأن يكون بسيطاً وأن يتلاءم بشكل مريح مع أسلوب العمل اليومي بل وأن يكون بداخله أيضا .

★ لماذا نريد توكيد الجودة؟

قد تعمل في مؤسسة مثالية يعرف كل فرد فيها واجبه ولا يصل أي شخص متأخراً وينتقل فيها العمل إليك بالشكل الذي تريده ويقوم المورد بعمله بحيث لا يخذل فيه أحداً ، قد تعمل فعلاً في مثل هذه البيئة المثالية غير أنني أشك في ذلك

إدارة الإنتاج.. رؤية إستراتيجية

فمعظمنا تقريباً له تجارب في العمل مثبتة للعزم ويمكننا بسهولة أن نتذكر تأخير وصول العمل إلينا وكذلك بعض الأعمال التي تمت بشكل سيء بحيث كان لا بد من إعادة القيام بها وأيضاً التغيير الذي يحدث في الأنظمة والإجراءات دون إخطارنا بذلك وباختصار فإن معظمنا يري أن مؤسساتنا يمكن ان تدار بكفاءة أفضل ، وتوكيد الجودة أسلوب يري نفس هذا الرأي .

ويمكننا بمنتهى السهولة أن نحدد ما إذا كانت مؤسستك قد تستفيد من توكيد الجودة وذلك بالتمعن فيما إذا قد مررت بهذه التجارب .

* تم إغراقك بأعمال تري أنها ليست من مسئوليتك .

* هناك أفراد آخريين لا يكملون المهام التي يعتمد عليها عمالك .

* قيام الآخريين بأداء نوعية سيئة من العمل .

* وجود أهداف وتوقعات غير واضحة ومشوشة بين زملاء .

والآن أرجع إليي القائمة وأسأل نفسك إن كان أيي (أو معظم) المشاكل

يمكن تجنبها لو :

* التزام الأفراد بطرق عمل متفق عليها.

* كان العمل الذي انتقل إليك مستوفياً للأشكال المتوقعة ولإرشاد الجودة

* كنت أنت وزملاؤك علي بيئه من دور كل واحد في العمل .

* كان هناك أنظمة في العمل للكشف عن المشاكل التي تحدث ولتصحيحها .

فإذا كنت ترى أن القائمة الثانية تقدم إجابة للقائمة الأولى فإن مؤسستك عندئذ في حاجة إلي نظام توكيد الجودة .

أن توكيد الجودة في جوهرها طريقة لتنظيم العمل بحيث تضمن أن :

- * مهمة المؤسسة وأهدافها واضحة ومعروفة للجميع .
- * الأنظمة التي يتم العمل من خلالها قد خضعت لتفكير جيد وإنها سهلة الفهم وتم إبلاغها لكل فرد .
- * مسئولية كل شخص عما هو مسئول عنه واضحة في كل الأوقات .
- * مفهوم المؤسسة للجودة محدد تماماً ومدعم بالمستندات .
- * هناك أنظمة للتأكد من أن كل شئ يعمل وفقاً للخطة .
- * عندما تسوء الأمور وهو ما سيحدث فهناك طرقاً متفق عليها لإعادة تلك الأمور إلي نصابها .

ولكي نشاهد هذه الطريقة في تطبيق عملي فإنني أحتاج إلي الاهتمام بعدد من الطرق المتعلقة بأنظمة الدعم بالمستندات وبأنظمة الإدارة وسأقوم التقسيم الطرق إلي طريقة غير مدعمة بالمستندات وطريقة مدعمة بالمستندات وطريقة توكيد الجودة .

الطريقة غير المدعمة بالمستندات :

في الطريقة الغير مدعمة بالمستندات يكون الأسلوب الوحيد لمعرفة طريقة عمل شئ هو سؤال أحد الأشخاص " أسأل فدائماً عنده الإجابة " أو " أسأل ماري حيث أعتقد

أنها قامت بذلك من قبل " ويمكن لهذه الطريقة أن تنجح في مؤسسة صغيرة جداً ولكن عندما تكبر هذه المؤسسة فإن النظام يتهاوي لأن مختلف الأفراد يؤدون المهام بأشكال مختلفة .

كما نجد أن اثنان مختلفان من المدرسين الذين يتوليان مهام اختبار القبول يطبقان معايير مختلفة للقبول . وقد يجد اثنان من المدرسين أنهما قد حجزا نفس قاعة الدراسة من خلال نظامين متناقضين . وبشكل أساسي فإن النظام الغير مدعم بالمستندات ليس نظاماً علي الإطلاق . أنه نظام حر خال من التدخل لا تتخذ المؤسسة فيه قراراً بشأن طريقة عمل أي شئ

الطريقة المدعمة بالمستندات :

معظم الأنظمة الغير مدعمة بالمستندات تنطوي علي قدر كبير من تثبيط الهمم كما أنها غير منتجة ، ولذلك فسرعان ما تم تطوير طرق خاصة بكيفية أداء الأشياء . فنشأ نظام الحجز هنا وطريقة للتحديد هناك .. ولكن هل يلتزم الأفراد بهذه الطرق ربما كانوا يلتزمون وربما كانوا لا يلتزمون ، وتلك إحدى مشاكل الأنظمة المدعمة بالمستندات . فأن تحديد كيفية أداء المهام علي الورق إنما يتم كمحاولة لضمان تحويل النوايا إلي ممارسات وبالإضافة إلي ذلك فحتى لو كان النظام المدعم بالمستندات مراعيًا بشكل جيد فإنه يفتقر إلي وسائل مراجعته وتحسينه وتتغلب طريقة توكيد الجودة علي تلك المشكلة .

✿ طريقة توكيد الجودة :

إن طريقة توكيد الجودة في الإدارة مشابهة جداً لطريقة الدعم بالمستندات غير أنها تضيف ثلاث زيادات وهي :

- * طريقة لمعرفة مدى الالتزام بالنظام .
- * طريقة لتصحيح الأخطاء .
- * طريقة لتغيير النظام إذا ما أصبح بالياً .

إن جانب تصحيح الخطأ في توكيد الجودة له قدر كبير من الأهمية فالأخطاء والإخفاق سيحدثان . وتدرك طريقة توكيد الجودة تلك الاحتمال وتستعد له . والأخطاء قد تكون من نوعين :

- * خطأ بشري .
 - * الطريقة المتفق عليها تكون بالية وغير مناسبة لعصرها .
- وطريقة توكيد الجودة تميز بوعي بين حالتين ، في الحالة الأولى يتم حذف الخطأ أو تصحيحه وفي الحالة الثانية يتم تعديل الطريقة ، وعلي ذلك فإن توكيد الجودة تعتبر طريقة ذاتية التصحيح كما أنها نظام للتعليم ، وهي تتغير بتغير الاحتياجات .

القيام بالبداية

أن لب عملية إقامة نظام توكيد الجودة ، ونهو يهتم بثلاث من أنماط قوالب البناء التي نحتاج إليها لإقامة هذا النظام وهي :

* المهمة .

* الطرق

* المعايير

المهمة :

يكون بداية توكيد الجودة إحساس واذح بالغرض التي تود المؤسسة تحقيقه ، أي مهمتها .

وقد يتمثل هذا الغرض في جملة طويلة أو جملة محددة مثل :

* أن يكون افضل مورد للبرامج التأهيلية في المنطقة .

* الحفاظ علي أعلي مستوي ممكن للأعمال المتكررة في المنطقة .

* تحقيق سمعة بالامتياز بين الآباء في المنطقة .

وفي أحد مراكز التدريب أو الكليات ذات الأقدام الراسخة قد يبدو من غير الضروري تدعيم المهمة بالمستندات " نعرف كلنا ما نعمل هنا " أن الغرض من وجود المؤسسة واضح .

نعم .. غير أنه غالباً ما يكون للأفراد المختلفين أفكاراً مختلفة عن الغرض الذي من أجله أقيمت المؤسسة وعن ما تود تحقيقه ، فإذا خرج اثنان لقضاء العطلة

وكانا يتبادلان القيادة غير أن لكل منهما وجهه مختلفة ، إلي أين ينتهي بهما المطاف ؟

يمكن طرح نفس السؤال علي أي مؤسسة تفشل في الاتفاق حول مهمتها وتعهد بذلك إلي مجموعة متخصصة . من العبث إقامة نظام كتوكيد الجودة في مؤسسة ليس لها رأي مشترك عما يمكن أن يحقق النجاح .

أن صياغة البيان الذي يدل علي المهمة يكون باعثاً علي الطموح ويرفع أنظار المؤسسة إلي مستويات أعلي من الإنجاز . ولا ينبغي أن يكون البيان علي شكل مجموعة من الأهداف التي لا يمكن إنجازها . فلا بد أن يكون للمؤسسة أهداف لهذه السنة مثل تدريب ١٠٠ فرد من المستوي الثالث أو حصول ٧٠% من الناجحين علي درجة ممتاز في امتحان الثانوية العامة ، فتلك الأهداف يمكن تحقيقها وإذا تم تحقيقها تعتبر جزء من الماضي ، ولا يمكن تحقيق المهمة بهذا الشكل إذ ينبغي أن تتحدى قدرات الأفراد عند تحقيقها (ولا يعني ذلك أنه لا يمكن تغيير المهمة ، إذ ينبغي أن تتغير بتغير العالم الخارجي) ويتضمن نظام الجودة طرقاتاً رسمية لاستعراض مهمة المؤسسة .

وباختصار فإن بيان المهمة هو:

- * بيان عما تهدف إلي تحقيقه .
- * بيان يبعث علي الطموح
- * ما يعتبر في حد ذاته بياناً نوعياً .
- * بيان لا يشتمل علي مجموعة من الأهداف .

الطرق :

عندما يتم الاتفاق علي المهمة فإن نظام توكيد الجودة يدفع المؤسسة نحو الاتفاق علي الطرق التي يتم بها القيام بعمل الأشياء . وما يجب علي المؤسسة أن تقوم به يكون في العادة أمراً واضحاً - تسجيل الدراسين - طلب شراء كتاب - تدريب - قاعات دراسية نظيفة - ورغم ذلك قد تكون قائمة المهام في مؤسسات جديدة غير واضحة وفي المؤسسات الأكثر نمواً فإنه بالرغم من النظام الظاهري فقد تكون هناك آراء حول كيفية أداء كل مهمة وحول المسئول عن تلك المهمة " لم يطلب مني أحد أن استخدم خطة لوضع العلامات فأنا اقوم بذلك دائماً بطريقتي الخاصة "

تنشأ المشاكل أساساً بسبب الافتقار إلي وجود اتفاق حول :

- * ما ينبغي الاتفاق به - ما
- * من الذي ينبغي أن يقوم به - من

ويعطي الجدول التالي بعض الأمثلة عن المشاكل التي يمكن متابعتها من خلال أسئلة " ما أو كيف أو من " التي تم تحديدها بشكل سيء ، إذا كانت أسئلة ما " قد تم تحديدها بشكل سيء فلن يتم القيام بالأعباء علي الإطلاق ، أما إذا كانت أسئلة كيف قد تم تحديدها بشكل سيء فقد يستخدم المدربون طرقاً متعارضة وأخيراً إذا تم تحديد أسئلة من " بشكل سيء فق يكون هناك خطورة في أن تظل المهام راكدة حيث لا يري أحد من مسئوليته القيام بها .

النتيجة	المشكلة
* اعباء رئيسية لا يتم القيام بها * يتم القيام بالاعباء مرتين أو أكثر من مرتين .	ما : الأعباء التي تم تحديدها بشكل سيء؟
* طرق الفرد قد : * تتعارض مع طرق الآخرين * تربك الأفراد * تعمل علي تفكك النظام * تتسبب في فشل إكمال المهمة .	كيف : لا يتم تحديد الطرق
* قد يحاول اثنان القيام بنفس المهمة . * يتم طرق المهمة دون القيام بها	من : لا يتم تحديد الأفراد

طرق العمل التي يتم تحديدها بشكل سيء تسبب المشاكل

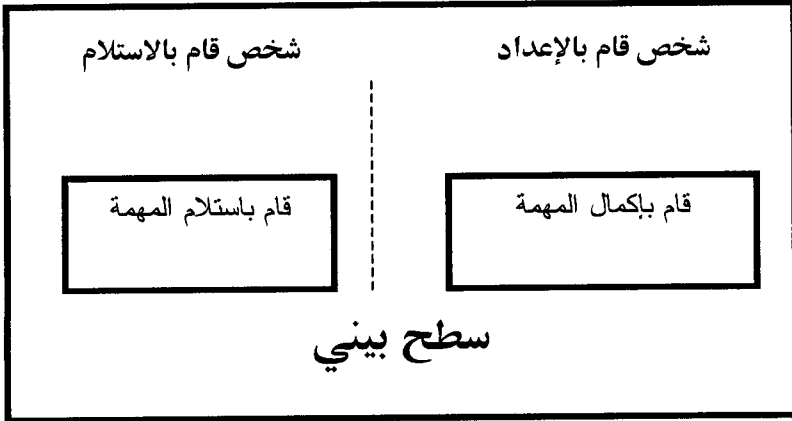
* الأساطم البيئية :

هناك مفهوم إضافي عن توكيد الجودة يحتاج إلي التتويه في هذا المقام ألا وهو " السطح البيئي " ومع ما تتطوي عليه هذه الكلمة من فظاظه فسوف أصر علي استخدامها لأنها شائعة الاستعمال في توكيد الجودة .
إن فحوي نظرية توكيد الجودة تتلخص في أن النقطة الحاسمة التي يمكن أن تتحقق الجودة عندها بشكل فارغ تكون موجودة في السطح البيئي لمهمتين :

عندما يقوم الشخص (أ) بنسليم العمل للشخص (ب)

علي سبيل المثال إليك بعض الأسطح البيئية :

- قيام الناشر بتسليم نشرة إلي الطابع .
 - قيام المسئول الإداري بتسليم المدرب قائمة بأسماء الدارسين في أحد البرامج
 - قيام الدارس بتسليم أحد المهام التي قام بها من أجل تقييمها .
- ويتضمن السطح البيئي شخصاً قام بالإعداد وشخصاً قام بالاستلام ومهمة كما هو مبين في الشكل :

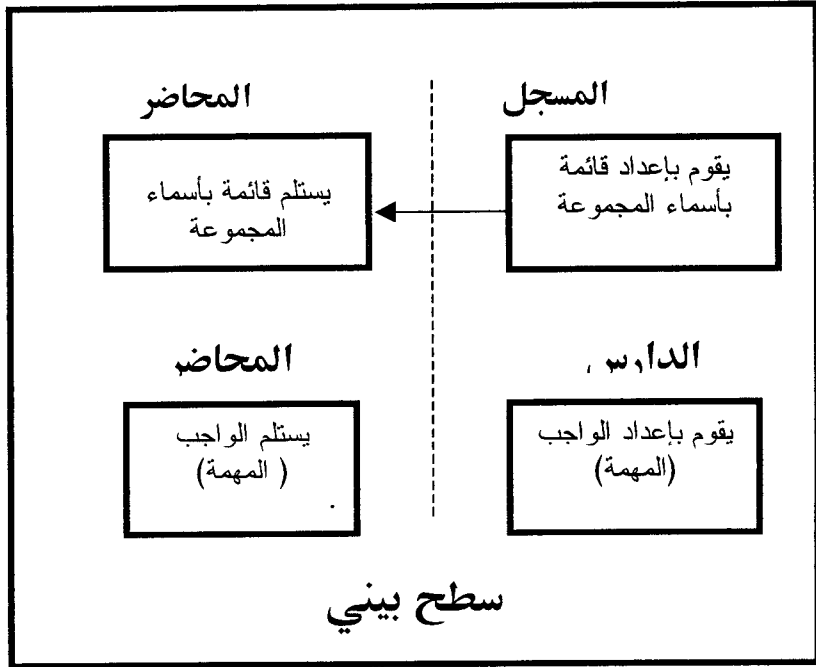


سطح بيئي يقع بين فردين

ويتوقع المستلم أن يقوم بمرحلة معينة من العملية (مثل التدريس لمجموعة من الدارسين) وكما سوف تري بشكل متكرر في توكيد الجودة هناك ضرورة للقيام بشكل متقن بعمليات التسليم عند الأسطح البيئية . وتهتم طريقة توكيد الجودة بضرورة حدوث ذلك .

ويعطي الشكل بعض الأمثلة الخاصة بالتعليم وتبين هذه الأمثلة أن بعض الأنشطة الروتينية مثل الإعداد للتدريس لإحدى المجموعات أو الإعداد لتصحيح أحد الواجبات التي قامت بها إنما يتطلب عملاً مسبقاً يتولى شخص آخر مهمة القيام به فلا يمكن للمحاضر أن يقوم للمجموعة بدون قائمة تحتوي علي أسماء المنضمين لتلك المجموعة كما لا يمكن لذلك المحاضر أن يقوم بتصحيح أحد الواجبات التي لم يتم إكمالها .

سطح يقع بين فردين



أمثلة للأسطح البينية

وكل ذلك يبدو مجرد أمر تصوري إلي أن نبدأ جميعاً في التفكير فيما يمكن أن يحدث عند السطح البيني . ان المستلم يتوقع أن يكون من قام بالإعداد قد أدي مهمته علي أكمل وجه وبالطريقة المتفق عليها . لماذا؟ لأن المستلم لا يمكن ان يقوم بمهمته ما لم يقيم الشخص المسئول عن الإعداد قد فعل نفس الشيء أي أدي مهمته علي أكمل وجه وبالطريقة المتفقة عليها . وإذا علمنا أن تسليم العمل من الشخص المسئول عن الإعداد إلي المستلم له أهمية كبيرة في القيام بالمهمة بشكل جيد فإن السطح البيني يسمي عندئذ " السطح البيني الحرج " .

عليك بالتحري عن الأسطح البينية الحرجة في مؤسستك وحددها فيكون عندك وبشكل فعلي نظام توكيد الجودة (في لغة الإدارة الحديثة يطلق علي المستلم أسم " العميل الداخلي " غير أنني لم استخدم تلك المصطلحات حيث أنها لا تلقي ترحيباً من المدربين والمعلمين " .

والواقع أننا جميعاً نكون مسئولون عن الإعداد ومستلمون في نفس الوقت كما يتضح من الشكل ولا يوجد غير فعدد ضئيل من الأعباء التي يتم القيام بها بشكل منفرد بواسطة المدرب أو المعلم إذ ينخرط الجميع في تنفيذ مرحلة تالية من سلسلة العمليات المتعاقبة .

المتدرب			المدرّب		
إعداد	مهمة	استلام	إعداد	مهمة	استلام
دليل الاختبار الخاص بالتصحيح	أداء الاختبار	اختبار	اختبار	تدريب	احتياج التدريب

←

كل مسئول عن الإعداد يكون أيضا مستلماً

* المعايير

لقد ذكرت أن المستلم يتوقع ان يتم تسليم العمل له في حالة متكاملة وبالشكل المتفق عليه فلن يقوم أحد المعلمين بتصحيح نصف اختبار موجود داخل أحد الأظرف المكتوب عليه كتابة متعجلة غير مقرءوه وعلي ذلك نفترض أنظمة توكيد الجودة أن تكون هناك معايير أو / أشكال متفق عليها يتم من خلالها تسليم العمل وبالنسبة لقائمة مجموعة الدارسين ينبغي أن يتفق المدرّب والمسئول الإداري علي أن :

- * القائمة كاملة
- * الأسماء والأعمار ونوع الجنس كلها سليمة.
- * القائمة مطبوعة علي ورق من حجم الكوارترز (حوالي ٢٠×٢٩ سم)

أن الاتفاق علي هذه المعايير يعتبر جزءاً هاماً من إقامة نظام توكيد الجودة وغالباً ما يتبين أن تلك العملية تثير الجدل لأن الآراء تختلف بخصوص كيفية القيام بالأعباء . فقد يصر أحد الأشخاص علي أن تكون المذكرات مصفوفة بأحرف طباعة ويرى شخص آخر أن تكون مكتوبة علي الآلة الكاتبة ، أو حتى مكتوبة بخط اليد . ويمكن حل المشكلات بسهولة لو كان هناك اتفاق علي عدم استخدام التعريف الأكثر شيوعاً عن الجودة وهو " الملاءمة للغرض " .

وهذا يعني أن يتم اختبار كل المناقشات الخاصة بالجودة علي أساس توقعات العميل . وتخضع النظرة المهنية للمدرب أو المحاضر لما يرغب المشتري (العميل) في دفعه (وينبغي الاعتراف بأنه في التدريب والتعليم يوجد مجال للمناقشة بغرض معرفة من هو العميل : هل الدارس أو صاحب العمل هو الذي سيقوم بسداد مصاريف الدراسة) .

* نظام توكيد الجودة

سبق وأن حددنا أهداف أنظمة الجودة وأنماط المشكلات التي نسعي لمنع حدوثها . ويقدم هذا القسم استعراضاً للأدوات التي يتم استخدامها لإنشاء أنظمة لتوكيد الجودة ولإدارتها .

لا يمكن أن يخضع كل شيء في المؤسسة بصرامة شديدة لنظام توكيد الجودة إن محاولة القيام بذلك يعتبر مضيعة للوقت . والأفضل من الناحية العملية أن تحدد المؤسسة الأعباء والمهام التي يكون لأدائها تأثير هام " علي الخدمة " كما يراها مستخدموا تلك الخدمة (الواقع أن B S 5750 تجبرك علي تعطي أعباء معينة وفي غضون ذلك قد تحدد المؤسسة أن مهامها الرئيسية هي :

- * التسجيل وتقديم المشورة
- * تخطيط المنهج .
- * التقييم
- * موارد التعليم
- * خبرة العمل
- * اختيار وتعيين العاملين
- * تطوير العاملين

بعد ذلك يمكنك أن تكتب الإجراءات الخاصة بكل واحدة من تلك النقاط والإجراء طريقة واضحة ومنتظمة لتحديد كيفية تنفيذ إحدى المهام ولتحديد المسئول عن كل جزء منها .

* تعليمات العمل

لكي تكون التعليمات مفهومة ومطبقة لا بد أن تكون مختصرة وبعيدة عن التفاصيل الغير ضرورية ، وأحياناً تكون هناك حاجة لمزيد من التفاصيل لضمان القيام بالعمل بطريقة دقيقة

وعندما يكون الحال كذلك فإن التفاصيل الزائدة توضع في تعليمات العمل . علي سبيل المثال قد يحتوي الإجراء علي ما يلي :

" يتم طلب الأوتوبيسات الصغيرة عن طريق منظم الرحلة وذلك قبل سبعة أيام علي الأقل من موعد أي رحلة ويتم استعمال النموذج ABSC 99 تبدأ تعليمات العمل وهي تحدد لمنظم الرحلة بالضبط التفاصيل اللازمة كما تحدد الشخص

المسئول ويصعب تحديد الفرق بين الإجراءات وتعليمات العمل غير أنه يمكن تلخيص ذلك فيما يلي :

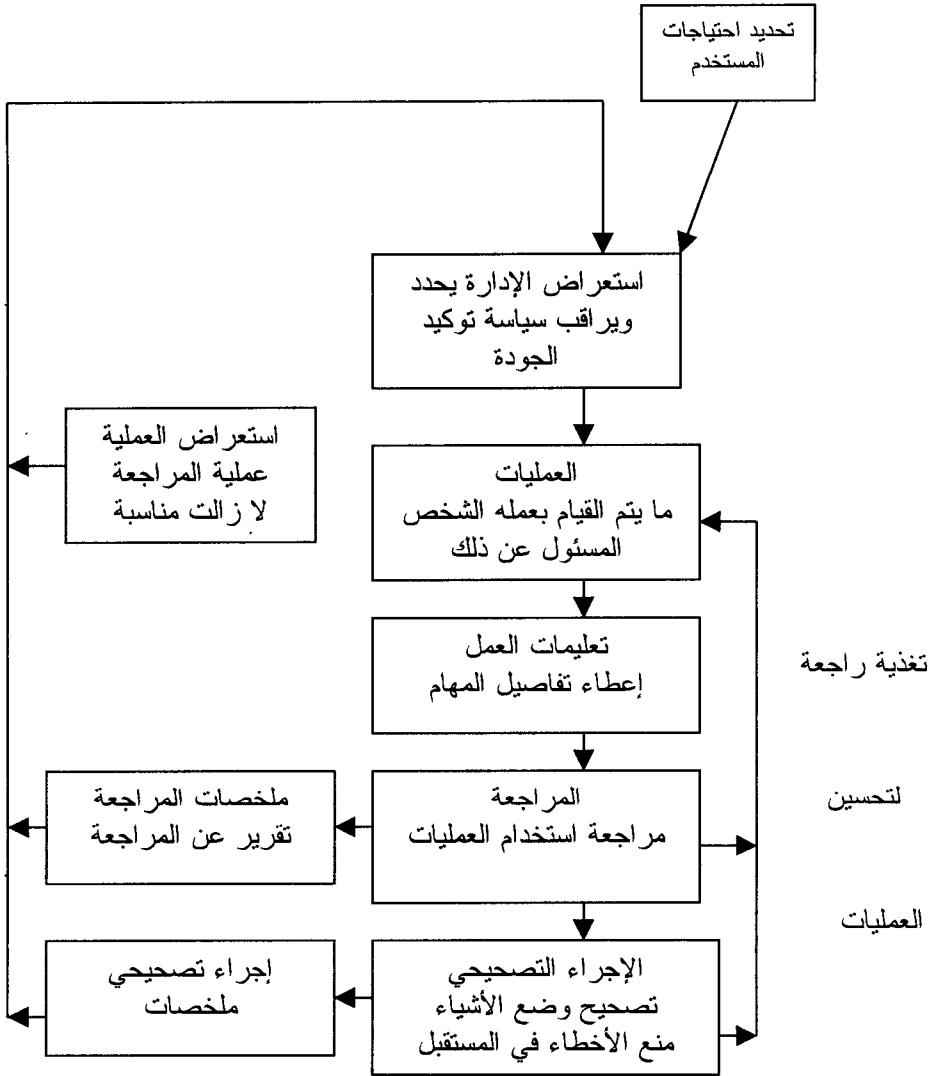
* الإجراءات

- * تشير إلي عملية تتضمن الكثير من الأعباء الفرعية .
- * تحدد ما يكون هناك حاجة لعمله .
- * تشير إلي مهمة واحدة فقط .
- * توفر إرشاد تفصيلي عن كيفية إكمال المهنة .

* استعراض الإدارة

أن الجزء الأخير لنظام توكيد الجودة هو استعراض الإدارة حيث تقوم لجنة من كبار العاملين في الإدارة بعقد اجتماعات منتظمة وتقييم مدي جودة تلبية نظام توكيد الجودة لاحتياجات المؤسسة والعملاء . وكذلك تقييم مدي جودة إدارة نظام توكيد الجودة نفسه ومثل ذلك الاستعراض يحتاج إلي تلقي تقارير ملخصة عن النظام بحيث تعمل تلك التقارير كتوثيق لمجالات مثل :

- * الالتزام بجداول المراجعة - هل المراجعات تتم في حينها ؟
- * تنفيذ الإجراء التصحيحي - هل يتم تصحيح المشكلات التي تكشف عنها المراجعة وذلك بالشكل المتفق عليه وفي الحال .
- * استعراض العملية - هل يتم استعراض العمليات بشكل منتظم عن طريق المستخدمين وبعدها يتم التعديل إذا لزم الأمر ؟
- * الأمر - هل بيان المهمة لا زال ملائما .



نظام توكيد الجودة من يوم ليوم استعراض الإدارة

نظام توكيد الجودة الاساسي

إن أسلوب توكيد الجودة الشامل ذاتي الانتظام كما هو موضح بالشكل

أنظمة BS 5750

المفاهيم الأساسية أن كل ما ذكر حتى الآن ينطبق علي نظام توكيد الجودة غير أن كثيراً من المؤسسات ترغب في أن يكون أنظمة توكيد الجودة الخاصة بها والمعتمدة من وكالة خارجية . ولقد قام معهد المعايير البريطاني بوضع المعيار البريطاني لأنظمة الجودة ويسمي BS5750 وحيث أن BS 5750 معيار دولي معترف بالإضافة إلي معيار بريطاني كذلك غالباً ما يشار إليه برقمه الدولي ISO 9000 فسوف نتناول بالشرح الأنظمة الآتية : ISO / BS 5750 .9000

إن BS 5750 سلسلة من المعايير لأنظمة توكيد الجودة . وسنقوم بشرح الأجزاء المنفصلة لتلك السلسلة بالنسبة للوصف الشامل يقول معهد المعايير البريطاني :
أنها تبين الأنظمة الرئيسية وتحدد العمليات والمعايير لضمان أن المنتجات تفي بمتطلبات العملاء .

فإذا ما قررت أن لك رغبة في اختيار توكيد الجودة لكل يكون لديك " علامة الطائرة الورقية " الخاصة بمعهد المعايير البريطاني فما عليك إلا أن تطلب تسجيل النظام الخاص بك .

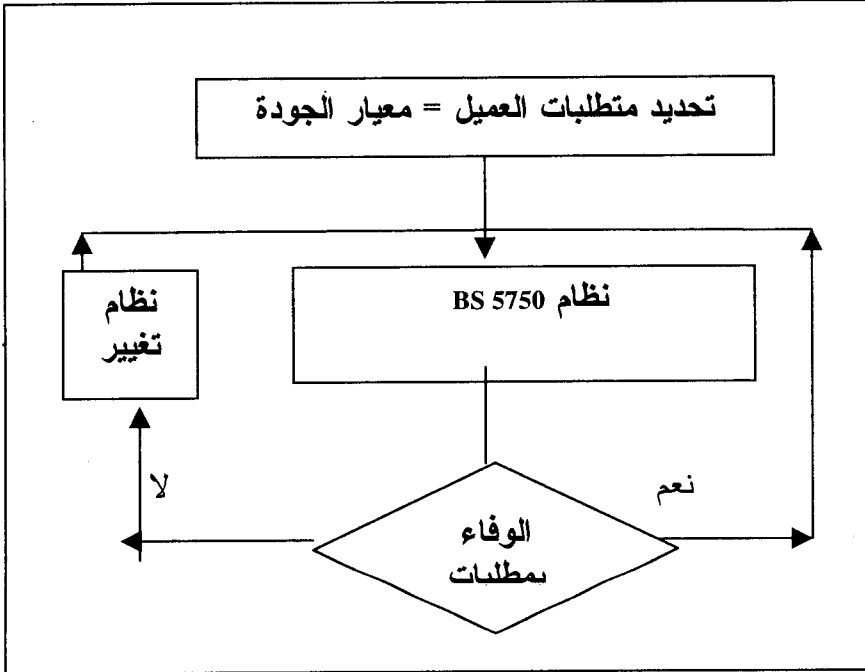
ويتضمن ذلك ان يتم تقييم هذا النظام بواسطة مسئول معتمد للتقييم ولعلك تكون علي معرفة بالمعايير الأخرى لمعهد المعايير البريطاني إما لأنك تستخدمها أو لأنك شاهدت معايير بريطانية بضائع مصنعة . علي سبيل المثال فإن المقبس

الموجود في مصباح مكتبي مكتوب عليه BS 1363 إن كل هذه المعايير تحدد معايير محددة لا بد للمنتج من الوفاء بها وتغطي هذه المعايير قوة المواد وحجمها ومقاومتها للنار وتختلف BS 5750 عن كل تلك المعايير وهي لا تحدد أبداً معياراً للجودة قابلاً للقياس كما لا تدعم نظام جودة فاعلي بالمستندات بحيث يوضح للعملاء أنك ملتزم بالجودة وقادر علي توريد احتياجاتهم من نوعية معينة

ولذلك فإن توكيد الجودة ما هو في الواقع إلا نظام للإدارة . وعلني أساس معرفتنا بالمعايير البريطانية من الصعب علينا أن نفهم أن أحد المعايير لا يحدد مستوي الجودة . كيف يمكن إذن لهذا المعيار أن يتحكم في الجودة ؟

إن الإجابة علي ذلك بسيطة ولو إنها مراوغة بعض الشيء . يوجد داخل BS 5750 اشتراط بأن عليك أن تؤكد في عملك متطلبات العملاء ، أن نظام الجودة هو بذلك نظام إدارة لضمان أن مؤسستك تفي بتلك المتطلبات ، علي ذلك فإن العملاء وليس معهد المعايرة البريطانية هم الذين يحددون تلك المتطلبات .

يلخص ذلك المفهوم في نموذج بسيط عن BS 5750



الطريقة التي يفرض بها BS 5750 أحد المعايير

* السلسلة:

ليس BS 5750 معيارا منفردا ولكنه سلسلة من ثلاث معايير:

الجزء الأول: (مواصفة للتصميم / التطوير والإنتاج والتركيب والخدمة للمؤسسة) لتلك المؤسسات الصالعة في التصميم / التطوير والتركيب والصيانة .

- الجزء الثاني :** (مواصفة للإنتاج والتركيب) لتلك المؤسسات التي تصنع السلع أو توفر الخدمات ولكنها لا تقوم بتصميم السلع والخدمات .
- الجزء الثالث :** (مواصفة للفحص النهائي والاختبار) لتلك المؤسسات الضالعة فقط في الفحص النهائي والاختبار .

معادل التعليم / التدريب	BS 5750
- تطوير المنهج - تصميم المقرر - تصميم مواد التدريس	التصميم / التطوير
- تدريب / تدريس - إنتاج مواد التعليم - الإرشاد التعليمي - التقييم - تقديم المشورة	الإنتاج
- وضع مقرر تعليمي لأحد العملاء لتتفيذه في مقر العميل	التدريب
- متابعة المتعلمين بعد إكمال المقرر التعليمي	الخدمة
- التقييم / الامتحان	الفحص النهائي

بعض مصطلحات BS 5750 وما يعادلها في التدريب

عليك أن تقرر أي واحد من هذه الإجراءات هو الأفضل لملاءمة لمؤسستك .
وليس هذا بالأمر اليسير الذي يمكن تقريره في الحال حيث أنه ليس من السهل تطبيق مصطلحات BS 5750 علي التدريب والتعليم ، ويقدم الجدول محاولة لمطابقة مصطلحات التدريب والتعليم علي المهام الرئيسية المذكورة في BS 5750 وتعتبر مجموعة الأسئلة التالية مرشدا لاتخاذ قرار فيما بين الأجزاء ١،٢،٣

هل تقوم مؤسستك بتصميم أي جزء من عملية التعليم باعتباره جزءا هاما من نشاطها (مثل تطوير المنهج وتصميم مواد التعليم) إذا كانت إجابتك نعم فالجزء ١ ينطبق علي مؤسستك .

❁ إذا لم تكن مؤسستك تتواءم مع الجزء ١ فهل تقوم بتدريس أو تدريب المتعلمين كجزء هام من نشاطها ؟ إذا كانت إجابتك نعم فعندئذ الجزء ٢ ينطبق علي مؤسستك .

❁ إذا لم يكن الجزء ١ ولا ٢ علي ينطبقان علي مؤسستك فإنها عندئذ لا تقوم بتصميم أي جزء من عملية التعلم ولا تقوم بتدريس أي جزء منها هل تقوم مؤسستك باختيار المتعلمين ؟ إذا كانت إجابتك نعم فإن الجزء ٣ ينطبق عليها .

ملحوظة :

إذا كانت مؤسستك تقوم باختيار المتعلمين وتصميم الاختبارات التي تستخدمها فعندئذ ينطبق الجزء ٣ عليها ، إن الجزء ٣ يعتبر من التصنيفات شديدة التقييد وهو لذلك ينطبق علي أقل من ١ من كل ١٠٠٠ مؤسسة تعليمية أو تدريبية .

* الجزء ١ :

ينطبق علي كل مؤسسة تدريبية أو تعليمية في المملكة المتحدة والاستثناءات الرئيسية هي هيئات التدريس المركزية ومراكز التدريس المحلية . وإذا لم تكن المراكز المحلية تلعب أي دور في تصميم التدريس فإن الجزء ٢ هو الذي يمكن ان يغطي تلك المراكز ، أما المركز الرئيسي الذي يقوم بتصميم برامج التدريس فيمن تغطيته بالجزء ١ .

* الأجزاء صفر، ٤، ٨ :

وفي النهاية نأتي إلي الأجزاء الإرشادية ، الأجزاء صفر ، ٤ ، ٨ أن الجزء صفر ليس جزء من المعيار بنفس المعنى الذي تكون عليه الأجزاء ٣،٢،١ وبدلا من ذلك فإنه مرشد شامل للمفاهيم المستخدمة في الأجزاء ٣،٢،١ وهذا يعني أنه أيما كان للأجزاء ٣،٢،١ في صناعة الخدمات وليس في التصنيع والتي صممت أساسا من

أجلها والجزء ٨ له أهمية علي وجه الخصوص في التدريب والتعليم لأنها تعتبر خدمات وليست تصنيعاً .

* الجزء ١ :

◆ الجزء ١ مطلوب بواسطة ما يزيد عن ٩٩ في المائة من المؤسسات التدريبية والتعليمية

◆ الأجزاء ٣،٢ هي ببساطة الجزء ١ مع حذف أشياء مختلفة ولذلك سوف يتم تغطية احتياجات مستخدمي الأجزاء ٣،٢

* ما يغطيه الجزء ١

لأن لغة BS 5750 غريبة علي التدريب والتعليم فليس من المفيد أن نعطي قائمة بعناوين الجزء ١ ولذا فإنني أفضل أن أقدم استعراضاً لما قد تجده في الجزء ١ ولكن بعد ترجمته إلي مصطلحات التدريب والتعليم وفيما يلي عينة من نوع الموضوعات التي تتطلب **BS 5750** أن تأخذها بعين الاعتبار :

❖ م توكيد الجودة ؟

❖ م توكيد الجودة ؟

❖ لمراجعة ؟

❖ ت العميل

❖ مراقبة تصميم المقرر الدراسي / المواد

❖ لضبط

❖ تتبع سير عملية التعليم .

❖ استخدام طرق تقييم ملائمة .

❖ لية .

❖ ل المقرر الدراسي .

❖ ظ بسجلات ملائمة .

