مقياس: إدارة الجودة

الأستاذة: خنونة زكية

المستوى: ماستر 2 علم النفس العمل والتنظيم

الايميل: zakia31th@gmail.com

1-أهمية الجودة:

يمكن تحديد أهمية الجودة في مجال التربية و التكوين من خلال النقاط التالية :

- تطوير ، تنمية ، ضبط النظم الإدارية في مختلف المؤسسات التربوية و التكوينية
- الارتقاء بالمستوى التعليمي و التكويني في مختلف المؤسسات التربوية و التكوينية في المجتمع
- زيادة مستوى الأداء و الكفاءة التعليمية و التكوينية لدى المتعلمين و المتكونين
- إشباع حاجات الأفراد المتعلمين و المتكونين و تحقيق اعلي مستويات الرضا الوظيفي لديهم
- مراجعة مخرجات العملية التعليمية و التربوية و التكوينية المباشرة و غير المباشرة
- تطوير مجال التربية و التكوين من خلال اعتماد عملية التقويم الخاص بمختلف النظم التعليمية والتكوينية إضافة إلى تشخيص نقاط الضعف و القصور لضبط جودة الخدمات التربوية والتكوينية
- ضبط و تطوير النظام الإداري على مستوى المؤسسات التربوية و التكوينية لوضوح الأدوار و تحديد المسؤوليات بشكل كبير
- تقليل الأخطاء من منطلق أن أداء العمل الصحيح المتقن و هذا ما يقلل تكلفة الانجاز وتحقيق رضا و رفع مستوى الروح المعنوية
- زيادة و تعزيز الوعي ، النضج و الانتماء للمؤسسة التعليمية و التكوينية من قبل المتعلمين و المتكونين
- الترابط و التماسك والتواصل بين عناصر العملية التكوينية و التعليمية رغبة في تحقيق الأهداف المسطرة

2-**أهداف الجودة:**

هناك أهداف عديدة يمكن أن نذكر منها :

- العمل على تطوير و تنمية الأداء الوظيفي لجميع المتعلمين و المعلمين من خلال اعتماد العمل الجماعي و التعاوني ة التنافسي في ظل تنمية مختلف المهارات لأجل الاستفادة و استثمار جميع الموارد في المؤسسة التربوية و التكوينية
- ترسيخ مفاهيم الجودة و التميز لدى المتعلمين و المتكونين بشكل صحيح وواضح
- تحقيق القفزة النوعية الخاصة و المميزة من خلال الاعتماد على مقاييس و معايير هادفة و موضوعي.

وأهداف الجودة تنبع من أهميّتها في نجاح الأعمال التجاريّة. وعلى هذا؛ إذا تمكّنت المؤسسات التجاريّة من إنشاء وتوزيع منتجات وخدمات عالية الجودة، فمن المرجّح حينها أن تصبح تلك المؤسسة التجاريّة ناجحة. وفي هذه النقاط سيتم عرض بعض أهداف الجودة:

1 -تحسين العلاقة بين العملاء والمنتجات أو الخدمات والعمل على زيادة ولائهم تجاهها

فإذا كان منتج أو خدمة المؤسسة التجاريّة يفي بتوقعات العميل ويشبعها، فمن المتوقّع تمامًا أن يواصل العميل شراء ذلك المنتج أو الخدمة. وهذا يساعد بشكلٍ أو بآخر في تحسين الوظائف المطلوبة للحفاظ على مستوى جودة المنتج أو الخدمة وبالتّالي زيادة ولاء العميل.

2 -نشر السمعة الطيّبة عن منتجات وخدمات المؤسسات التجاريّة

ولأن المنتجات والخدمات ذات الجودة العالية تحقق عادة نتائج إيجابيّة مع العملاء، تشارك الوسائل التكنولوجيّة والإعلاميّة بشكلٍ كبير في تعزيز الحركة التجاريّة للمنتج أو الخدمة. وبهذا الشكل تستطيع المؤسسات التجاريّة المتمتعة بسمعةٍ طيّبة جلب إيرادات وعلاقات تجاريّة جديدة مع عملاء جدد محتملين أكثر بكثير من المؤسسات الأخرى ذات السمعة السيّئة.

3 –إدارة التكاليف المستخدمة لتحسين المنتج أو الخدمة بشكلٍ يضمن تحقيق أفضل النتائج والتكلفة المتاحة

ويتم ذلك عن طريق تتبع المؤسسات التجارية لجميع الأرباح والتّكاليف المتصلة بإنتاج منتجٍ أو خدمة ما. وينبغي أن تكون المنتجات والخدمات ذات الجودة العالية قادرة على خفض تكاليف الإنتاج وزيادة هوامش الربح في نفس الوقت. ومع ازدياد المبيعات مع الوقت وباستمرارها يمكن ملاحظة مستوى ولاء العملاء، والذي ينبغي أن يزيد من ربح المؤسسة التجاريّة في المستقبل.

4 –زيادة التوعيّة تجاه المؤسسة التجارية ونشاطها مما يزيد من فرصة ريادتها في الأعمال التجاريّة.

فالأعمال التجاريّة التي لديها مستويات عالية من الجودة يمكنها أن تكون رائدة في مجالها وتضع المعايير المتفق عليها والتي تتبعها المؤسسات التجاريّة الأخرى في السّوق؛ مما يضمن استمرار المؤسسة التجاريّة في إنتاج منتجات وخدمات عالية الجودة وتحسينها وكذلك تكييفها لتلبية طلبات العملاء، عندئذ يمكن لتلك المؤسسة التجاريّة أن تصبح رائدة في مجال الصناعة.

3-أسباب الاعتماد الجودة:

نجد العديد منها و يمكن أن نلخصها في ما يلي:

1- الثورة التكنولوجية و المعرفية و ما لها من تأثيرات هامة و القائمة أساسا على ضرورة العمل بالتدقيق العلمي و المعرفي فرضت اعتماد التنافس و التميز للارتقاء بالمستوى التربوي التعليمي و التكويني للفرد في مختلف المؤسسات (التعليمية ، التكوينية)

2- استثمار مستوى قدرات الموارد البشرية في المؤسسة التربوية و التكوينية بشكل واسع مع خلق فرص للاتصال البناء و الهادف.

3- إجراء التعديلات و التحسينات على مستوى العملية التربوية و التكوينية من خلال الاعتماد على تحليل البيانات و التقارير بشكل مستمر.

4- تغيير النمط التسييري والإداري في المؤسسة التربوية و التكوينية إلى نمط تسيير تشاركي يمكن للجميع أن يشارك في عملية التسيير و يقترح استراتيجيات فاعلة و هادفة