

## مراحل تطبيق الجودة الشاملة

بعد مناقشة أهمية تطبيق الجودة الشاملة للأفراد والمؤسسات في الجزء السابق من هذا الفصل يبرز سؤال منطقي، وهو: كيف يمكن تطبيق الجودة الشاملة، وما هي مراحلها؟ نريد أن نؤكد أنه لا توجد طريقة واحدة متفق عليها بين المهتمين بموضوع الجودة الشاملة، حيث تتعدد طرق تطبيق الجودة من منظمة لأخرى، ومن سياسة لأخرى، بل ومن قائد لآخر. وفي الغالب فإننا نستطيع أن نؤكد أن تطبيق الجودة الشاملة يمر بمراحل مختلفة، ويمكن إيجازها في المراحل التالية:

1. مرحلة التهيئة والإعداد

2. مرحلة التخطيط

3. مرحلة التطبيق التجريبي

4. مرحلة المتابعة والتقييم

5. مرحلة تبادل الخبرات ونشرها

مرحلة التهيئة:  
تركز بشكل  
أساسي على نشر  
ثقافة الجودة وزيادة  
وعي العاملين

■ **مرحلة التهيئة والإعداد:** تسمى هذه المرحلة أيضاً بالمرحلة الصفيرية؛ لأنها تسبق مراحل البناء الحقيقي للجودة الشاملة كجزء لا يتجزأ من إدارة المنظمة. في هذه المرحلة يتم التركيز على نشر ثقافة الجودة وسط العاملين، وزيادة وعيهم بأهمية دور الجودة الشاملة في تحقيق أهداف المؤسسة التي يعملون فيها، وكذلك الاستجابة لحاجات العاملين فيها ورغباتهم. وفي المرحلة الصفيرية يتم القيام بإعادة صياغة رؤية المنظمة ورسالتها والأهداف العامة، بحيث تصبح منسجمة مع فلسفة تطبيق سياسة الجودة الشاملة، وكذلك إعداد السياسات والاستراتيجيات اللازمة، من خلال استخدام أدوات التخطيط الاستراتيجي - الذي تم مناقشته في الفصل السادس - بحيث يتم الخروج بخطة استراتيجية طويلة المدى، تضمن تحقيق الجودة الشاملة والتميز في منتجات المنظمة وخدماتها. وتنتهي المرحلة الصفيرية أو مرحلة الإعداد بالحصول على الالتزام الحقيقي من قبل الإدارة العليا بتخصيص الموارد الضرورية لتطبيق برنامج الجودة الشاملة في المنظمة.

■ **مرحلة التخطيط:** تسمى هذه المرحلة بالمرحلة الأولى لتطبيق الجودة الشاملة، حيث يتم وضع السياسات والإجراءات اللازمة لعملية التغيير المطلوب داخل المنظمة تجاه مبادئ وقواعد الجودة الشاملة، من خلال تطبيق أساليب إدارة التغيير الفعال واستراتيجياتها. في هذه المرحلة يتم ملاحظة تبني الجودة الشاملة كقيمة بارزة في رؤية المنظمة وسياساتها المختلفة، والتي تم الإعداد لها أثناء المرحلة السابقة (المرحلة الصفيرية). وفي نهاية مرحلة التخطيط يتم الخروج بالخطة الاستراتيجية والتنفيذية واعتمادها من قبل الإدارة العليا، وتخصيص الموارد اللازمة لتنفيذها؛ بفرض تحويل الأقوال إلى أفعال ملموسة ومشاهدة هي الأنشطة المختلفة في المنظمة، وبدعم والتزام صريح وواضح من قبل قيادة المنظمة.

مرحلة التخطيط:  
تصبح الجودة  
الشاملة قيمة بارزة  
في رؤية المنظمة  
وسياساتها  
المتنوعة.