

"دور تدريب الموارد البشرية في تحقيق الجودة الشاملة"

اعداد

د / منى بنت سعيد بن محمد بن سالم السيابي
باحث تربوي أول عضو إدارة الجودة الشاملة
(الأيزو) بوزارة التربية والتعليم سلطنة عمان

المقدمة:

تحقيق الجودة الشاملة هو المفهوم الذي يهدف إلى تحسين جودة المنتجات والخدمات التي تقدمها المؤسسات، وذلك من خلال تطبيق أساليب وتقنيات متعددة لتحسين العمليات وتحقيق الكفاءة والفاعلية في العمل. ويعتبر تدريب الموارد البشرية جزءًا لا يتجزأ من عملية تحقيق الجودة الشاملة.

فعندما يتم تدريب الموظفين وإكسابهم المهارات والمعرفة اللازمة، فإنهم يصبحون قادرين على تحسين عمليات الإنتاج والخدمات وتقليل الأخطاء والتكاليف وزيادة الإنتاجية. وبالتالي، يمكن لتدريب الموارد البشرية أن يسهم في تحقيق الجودة الشاملة من خلال تحسين أداء الموظفين وتطويرهم.

وتتضمن عملية تدريب الموارد البشرية في سياق تحقيق الجودة الشاملة العديد من الأنشطة، بما في ذلك تحديد احتياجات التدريب وتصميم البرامج التدريبية وتنفيذها وتقييمها ومتابعتها. ويمكن أن تشمل هذه البرامج التدريبية على أساليب التصنيع اللائق وإدارة الجودة الشاملة والتحسين المستمر والتحليل الإحصائي للعمليات.

ويعتبر تدريب الموارد البشرية أيضًا جزءًا من ثقافة الجودة الشاملة، حيث يتم تنمية القدرات والمهارات لدى الموظفين وتحفيزهم على العمل بجهد أكبر وتحسين العمليات والإجراءات. ومن خلال ذلك، يمكن لتدريب الموارد البشرية أن يساعد في تحقيق الجودة الشاملة والتميز في السوق ورفع مستوى رضا العملاء.

كما أن تدريب الموارد البشرية يلعب دورًا حيويًا في تحقيق الجودة الشاملة، حيث يمكن أن يساعد في تطوير مهارات وقدرات الموظفين وتطوير مهاراتهم وجدارتهم الإنتاجية وتعزيز مستواهم المهني. ومن خلال ذلك، يمكن للمؤسسات تحسين أداءها وتحقيق الكفاءة والفاعلية في العمل.

ويمكن أن يتضمن تدريب الموارد البشرية في سياق تحقيق الجودة الشاملة العديد من الأنشطة، بما في ذلك:

١- تحديد احتياجات التدريب: وهي الخطوة الأولى في عملية التدريب، حيث يتم تحديد المهارات والمعرفة التي يحتاجها الموظفون لتحسين أدائهم وتحقيق الجودة الشاملة.

٢- تصميم البرامج التدريبية: وبناءً على احتياجات التدريب، يتم تصميم برامج تدريبية مخصصة لتلبية احتياجات الموظفين وتحسين أدائهم.

٣- تنفيذ البرامج التدريبية: ويتم خلال هذه المرحلة تنفيذ البرامج التدريبية وتوفير الفرص المناسبة لتطبيق المهارات والمعرفة المكتسبة.

٤- تقييم البرامج التدريبية: ويتم خلال هذه المرحلة تقييم فعالية البرامج التدريبية وتحديد مدى تحسين أداء الموظفين وتحقيق الجودة الشاملة.

٥- متابعة البرامج التدريبية: ويتم خلال هذه المرحلة متابعة تطبيق المهارات والمعرفة المكتسبة وتحليل نتائج الأداء لتحديد ما إذا كانت البرامج التدريبية قد حققت النتائج المطلوبة.

ويمكن لتدريب الموارد البشرية أن يساعد في تحقيق الجودة الشاملة من خلال تطوير مهارات الموظفين وتحسين أدائهم، كما يمكن أن يساعد في تحسين عمليات الإنتاج والخدمات وتقليل الأخطاء والتكاليف وزيادة الإنتاجية، وبالتالي تحقيق الكفاءة والفاعلية في العمل وتحقيق الجودة الشاملة والتميز في السوق.

مفهوم إدارة الجودة الشاملة :

إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management) هي مفهوم يهدف إلى تحسين الجودة في جميع جوانب العمل في المؤسسات والمنظمات. وتعتمد إدارة الجودة الشاملة على تطبيق مجموعة من الممارسات والأساليب والأدوات لتحقيق الجودة الشاملة في جميع جوانب العمل.

تعتبر إدارة الجودة الشاملة أحد الأساليب الحديثة لإدارة المؤسسات، وتهدف إلى تحسين الجودة في جميع جوانب العمل في المؤسسات والمنظمات، سواء كانت إنتاجية أو خدمية، وتطبق في جميع المجالات بما في ذلك قطاعات الصناعة والخدمات والتعليم والصحة وغيرها.

وتعتمد إدارة الجودة الشاملة على مجموعة من الممارسات والأساليب والأدوات لتحقيق الجودة الشاملة في جميع جوانب العمل، منها:

1. إدارة العمليات: حيث يتم تحسين العمليات وتحديثها باستمرار لتحقيق الكفاءة والفاعلية وتحسين الجودة.

2. إدارة سلسلة التوريد: حيث يتم تطوير علاقات قوية مع الموردين وضمان توفير المواد الخام والمنتجات والخدمات ذات الجودة العالية.

3. تحليل البيانات: حيث يتم تحليل البيانات واستخدامها لاتخاذ القرارات الصحيحة وتحسين العمليات.

4. إدارة المشاريع: حيث يتم تطبيق مفهوم إدارة المشاريع لتحقيق الجودة الشاملة وضمان تنفيذ المشاريع بطريقة فعالة وجودة عالية.

5. أساليب التصنيع اللائق: حيث يتم تطبيق أساليب التصنيع اللائق لتحسين جودة المنتجات والخدمات وتقليل التكاليف.

6. تقنيات الجودة: حيث يستخدم مجموعة من التقنيات الحديثة مثل تقنيات تحليل الأخطاء والتحسين المستمر والتدقيق الداخلي وغيرها لتحقيق الجودة الشاملة.

وتعتبر إدارة الجودة الشاملة مفهوماً شاملاً يتضمن العديد من المفاهيم والأدوات والتقنيات التي يمكن تطبيقها لتحقيق الجودة الشاملة، وتساعد المؤسسات في تحقيق الكفاءة والفعالية والتميز في السوق من خلال تحسين جودة منتجاتها وخدماتها وتقليل التكاليف وتحسين الأداء ورفع مستوى رضا العملاء.

مبادئ إدارة الجودة الشاملة:

توجد عدة مبادئ تشكل أساس إدارة الجودة الشاملة، وهي كالتالي:

١. التركيز على العميل: تعتبر هذه المبادئ الأساسية في إدارة الجودة الشاملة، حيث يجب على المؤسسات أن تركز على احتياجات العملاء وتوفير المنتجات والخدمات التي تلبى تلك الاحتياجات وتفوق توقعاتهم.
٢. التحسين المستمر: يتعين على المؤسسات أن تعمل باستمرار على تحسين العمليات والمنتجات والخدمات وتحديثها باستمرار لتحقيق الكفاءة والفعالية وتحسين الجودة.
٣. المشاركة والتعاون: يجب على جميع أفراد المؤسسة المشاركة والتعاون مع بعضهم البعض لتحقيق الجودة الشاملة، وضمان تحقيق الأهداف المشتركة والرؤية الاستراتيجية للمؤسسة.
٤. القيادة الفعالة: تعتبر القيادة الفعالة من أهم المبادئ في إدارة الجودة الشاملة، حيث يجب أن توفر المؤسسة القيادة الفعالة والرؤية الاستراتيجية للتحول إلى الجودة الشاملة.
٥. التدريب والتطوير: يتعين على المؤسسات تطوير مهارات وقدرات الموظفين وتوفير الفرص التدريبية لتحسين أدائهم، وذلك لتحقيق الجودة الشاملة.
٦. الاستفادة من الخبرات السابقة: يتعين على المؤسسات استخدام الخبرات السابقة لتحسين العمليات وتحسين الجودة.
٧. الاتصال الفعال: يجب على المؤسسات توفير الاتصال الفعال مع العملاء والموظفين والموردين وجميع الأطراف المعنية، وضمان تبادل المعلومات والتواصل الجيد.

٨. التفكير النظامي: يجب على المؤسسات التفكير النظامي والشامل عند تنفيذ إدارة الجودة الشاملة، والنظر إلى العمليات والمنتجات والخدمات بشكل متكامل.

٩. المسؤولية الاجتماعية: يتعين على المؤسسات أن تأخذ بعين الاعتبار المسؤولية الاجتماعية والتأثير الذي تتركه على المجتمع والبيئة أثناء تنفيذ إدارة الجودة الشاملة.

١٠. إدارة العلاقات: يجب على المؤسسات تطوير وإدارة العلاقات مع العملاء والموردين والشركاء التجاريين وجميع الأطراف المعنية لتعزيز التعاون وتحقيق الجودة الشاملة.

١١. العمل بنظام: يجب على المؤسسات تطبيق النظام والترتيب في جميع العمليات والأنشطة والتأكد من التزام جميع أفراد المؤسسة بهذا النظام.

١٢. تحليل البيانات: يتعين على المؤسسات استخدام التحليلات وتحليل البيانات لفهم أداء المؤسسة وتطوير العمليات وتحسين الجودة.

١٣. الابتكار: يجب على المؤسسات الاستمرار في الابتكار والبحث عن طرق جديدة لتحسين الجودة وتحقيق التميز في السوق.

تعتبر هذه المبادئ أيضًا أساسية في إدارة الجودة الشاملة، وتساعد المؤسسات على تحقيق الجودة الشاملة وتحسين أدائها وزيادة إنتاجيتها وتحقيق الأرباح المرجوة. ويمكن تطبيق هذه المبادئ في جميع جوانب العمل في المؤسسات والمنظمات، وتحسين الجودة وتحقيق الكفاءة والفعالية والتميز في السوق.

اهمية الجودة الشاملة:

تعد الجودة الشاملة من المفاهيم الأساسية التي تساعد المؤسسات على تحسين أدائها وتحقيق الكفاءة والفعالية والتميز في السوق، وتتمثل أهميتها في ما يلي:

- تحسين جودة المنتجات والخدمات: تساعد إدارة الجودة الشاملة على تحسين جودة المنتجات والخدمات وتلبية احتياجات العملاء وتجاوز توقعاتهم، مما يزيد من رضا العملاء ويحسن سمعة المؤسسة.
- زيادة الإنتاجية: تعمل إدارة الجودة الشاملة على تحسين العمليات وتحسين كفاءتها وفعاليتها، مما يزيد من الإنتاجية ويقلل من التكاليف ويزيد من الأرباح.
- تحسين أداء المؤسسة: تساعد إدارة الجودة الشاملة على تحسين أداء المؤسسة وتطويرها باستمرار، وتحقيق الأهداف المشتركة والرؤية الاستراتيجية للمؤسسة.
- تحسين العلاقات مع العملاء والموردين: تساعد إدارة الجودة الشاملة على تطوير وإدارة العلاقات مع العملاء والموردين وجميع الأطراف المعنية، وتحسين التعاون والتواصل معهم.
- تحسين سلسلة التوريد: تعمل إدارة الجودة الشاملة على تحسين سلسلة التوريد وتقليل النقاط الضعيفة فيها، مما يزيد من كفاءة وفعالية المؤسسة ويقلل من التكاليف.

-تحسين الإدارة والتخطيط: تساعد إدارة الجودة الشاملة على تحسين الإدارة والتخطيط وتطوير الأنظمة والعمليات المؤسسية لتحسين الجودة وزيادة الإنتاجية.

-تحسين سمعة المؤسسة: تساعد إدارة الجودة الشاملة على تحسين سمعة المؤسسة في السوق وزيادة شهرتها وتعزيز مكانتها المرموقة في القطاع الذي تعمل فيه.

- توفير بيئة عمل ملائمة: تساعد إدارة الجودة الشاملة في توفير بيئة عمل ملائمة ومحفزة للموظفين، وتحسين فرص التدريب والتطوير وزيادة مستوى الرضا الوظيفي.

- تحسين الأداء المالي: تعمل إدارة الجودة الشاملة على تحسين الأداء المالي للمؤسسة من خلال زيادة الإنتاجية وتحسين الجودة وتقليل التكاليف وزيادة الأرباح.

- التحول إلى الإدارة الاستراتيجية: تعمل إدارة الجودة الشاملة على تحول المؤسسة إلى الإدارة الاستراتيجية، والتي تضمن تحديد الأهداف والتخطيط والتنفيذ والمراقبة والتحسين المستمر وفقاً لرؤية استراتيجية محددة.

- تحسين قدرة المؤسسة على التكيف: تعمل إدارة الجودة الشاملة على تحسين قدرة المؤسسة على التكيف مع التغييرات السريعة في السوق والبيئة العامة، وزيادة مرونتها وقدرتها على التحول والتطوير.

فإن الجودة الشاملة تساعد المؤسسات على تحسين أدائها وزيادة إنتاجيتها وتحسين جودة منتجاتها وخدماتها وتحقيق الأهداف المشتركة والرؤية الاستراتيجية للمؤسسة، وتحسين علاقاتها مع العملاء والموردين وجميع الأطراف المعنية، وتحقيق الأرباح المرجوة.

بالتالي، فإن الجودة الشاملة تعتبر أساسية لتحسين جودة المنتجات والخدمات وتحسين أداء المؤسسة وتحقيق الكفاءة والفعالية والتميز في السوق، وتساعد على تحقيق الأهداف والرؤية الاستراتيجية للمؤسسة وتحقيق الأرباح المرجوة.

اهداف الجودة الشاملة:

تتمثل أهداف الجودة الشاملة في تحسين أداء المؤسسة وتحقيق الكفاءة والفعالية والتميز في السوق، وتتمثل هذه الأهداف فيما يلي:

١. تحسين جودة المنتجات والخدمات: تعد تحسين جودة المنتجات والخدمات هي الهدف الرئيسي لإدارة الجودة الشاملة، وتستهدف المؤسسة توفير منتجات وخدمات ذات جودة عالية تلبي احتياجات العملاء وتجاوز توقعاتهم.
٢. تحسين العمليات: تعمل إدارة الجودة الشاملة على تحسين العمليات وتحسين كفاءتها وفعاليتها، وتقليل النفايات والتكاليف وتحسين سرعة الإنتاج وتقليل الأخطاء.

٣. تحسين الإدارة والتخطيط: تساعد إدارة الجودة الشاملة في تحسين الإدارة والتخطيط وتطوير الأنظمة والعمليات المؤسسية لتحسين الجودة وزيادة الإنتاجية.

٤. تحسين العلاقات مع العملاء والموردين: تساعد إدارة الجودة الشاملة على تحسين وإدارة العلاقات مع العملاء والموردين وجميع الأطراف المعنية، وتحسين التعاون والتواصل معهم.

٥. تحسين سلسلة التوريد: تعمل إدارة الجودة الشاملة على تحسين سلسلة التوريد وتقليل النقاط الضعيفة فيها، مما يزيد من كفاءة وفعالية المؤسسة ويقلل من التكاليف.

٦. تحسين أداء المؤسسة: تساعد إدارة الجودة الشاملة على تحسين أداء المؤسسة وتطويرها باستمرار، وتحقيق الأهداف المشتركة والرؤية الاستراتيجية للمؤسسة.

٧. تحسين قدرة المؤسسة على التكيف: تعمل إدارة الجودة الشاملة على تحسين قدرة المؤسسة على التكيف مع التغييرات السريعة في السوق والبيئة العامة، وزيادة مرونتها وقدرتها على التحول والتطوير.

فإن أهداف الجودة الشاملة تتمحور حول تحسين جودة المنتجات والخدمات وتحسين العمليات وتحسين الإدارة والتخطيط وتحسين العلاقات مع العملاء والموردين وتحسين سلسلة التوريد وتحسين أداء المؤسسة وتحقيق الكفاءة والفعالية والتميز في السوق.

مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

يمكن تقسيم مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة إلى الخطوات التالية:

١. الاعداد وتتضمن التوعية وخلق الثقافة وبناء الفرق واعداد البرامج ونظم القياس.
٢. التخطيط: تبدأ عملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة بتحديد الأهداف والرؤية الاستراتيجية للمؤسسة وتحديد المؤشرات الرئيسية للأداء وتحديد الخطط والأهداف الفرعية لتحقيقها.
٣. التنفيذ: يتم في هذه المرحلة تنفيذ جميع الخطط والأهداف المحددة في المرحلة الأولى، وتشمل هذه المرحلة تطوير العمليات وتحسين الجودة وتحسين العلاقات مع العملاء والموردين وتحسين سلسلة التوريد والتدريب والتطوير وغيرها من الأنشطة المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة.
٤. التحقق: تهدف هذه المرحلة إلى التحقق من فعالية وكفاءة العمليات والأنظمة المتبعة وملاحظة التحسينات والتغييرات التي تم إدخالها وتقييمها.
٥. التحسين: في هذه المرحلة يتم تحليل البيانات والمعلومات التي تم جمعها في المرحلة السابقة وتحديد المشكلات والاختلالات وتحديد الإجراءات والتحسينات اللازمة لتحسين العمليات والأنظمة.
٦. التحسين المستمر: تهدف هذه المرحلة إلى ضمان استمرار تحسين الجودة والفعالية والكفاءة، من خلال تحديد وتحليل المشكلات وتطوير الخطط وتنفيذ التحسينات اللازمة بشكل مستمر ودوري.

ويجب على المؤسسات تطبيق هذه المراحل بشكل دوري ومستمر لتحقيق الجودة الشاملة والتحسين المستمر في الأداء والفعالية والكفاءة.

مفهوم التدريب كأداة لتحقيق الجودة الشاملة :

يعتبر التدريب أحد الأدوات الرئيسية لتحقيق الجودة الشاملة، حيث يساعد على تحسين مستوى الأداء والكفاءة والفعالية لدى الموظفين، وتطوير مهاراتهم وقدراتهم الفنية والإدارية والتنظيمية، مما يؤدي إلى تحسين جودة المنتجات والخدمات التي تقدمها المؤسسة.

أسس تدريب الجودة الشاملة :

1. تحديد احتياجات التدريب: يجب تحديد احتياجات التدريب بناءً على المهارات والمعرفة والقدرات المطلوبة لتحقيق الجودة الشاملة، ويمكن تحديد هذه الاحتياجات من خلال تقييم الموظفين وتحليل البيانات المتعلقة بالأداء.

2. تصميم برامج التدريب: يجب تصميم برامج التدريب بشكل متكامل ومتنوع، وتشمل هذه البرامج التدريب على المهارات الفنية والإدارية والتنظيمية والاتصالية والقيادية.

3. تنفيذ برامج التدريب: يجب تنفيذ برامج التدريب بشكل متواصل ومستمر، ويجب تضمين التدريب في خطط العمل والميزانيات المالية وتوفير الموارد اللازمة لتحقيق الأهداف المحددة.

4. قياس فعالية التدريب: يجب قياس فعالية التدريب من خلال تقييم الأثر على الأداء والكفاءة والفعالية، ويمكن ذلك من خلال إجراء استبيانات وتقييمات ومتابعة الأداء بعد التدريب.

5. التحسين المستمر: يجب العمل على تحسين برامج التدريب بشكل مستمر ودوري، وذلك بتحديثها وتطويرها وتحسينها بناءً على استجابة الأداء وتحديث الاحتياجات.

يعتمد هذا النظام على مجموعة من المكونات هي (هلال، ٢٠١٦):

أ- المدخلات: مدخل نظام الجودة يعتمد على الكفاءة في تحديد الاحتياجات التدريبي باستخدام الأساليب الأكثر فاعلية والتي تعطينا صورة حقيقية عن قصور في أداء العميل وكيفية تلبية احتياجاته والحصول على رضاه.

ب- العمليات: وتستخدم تلك المدخلات في التعامل مع المكونات لعناصر إدارة العملية التدريبية وتشمل:

- الأفراد العاملين في مجال التدريب.
- المواد المستخدمة كمحتوى للبرامج من حيث حداثتها ومدى مناسبتها لاحتياج العملاء وسهولة عرضها.
- الأساليب المستخدمة في توصيل المعلومات والمهارات مثل؛ دراسة حالة، تمثيل الأدوار، مجموعات العمل، العصف الذهني، المناقشة..... الخ.

- الآلات والأجهزة المستخدمة وتتمثل في أجهزة ومعينات متطورة تساهم بقدر كبير في عملية تسهيل وصول المعلومة واكتساب المهارة المطلوبة.

- مكان التدريب (البيئة): تمثل البيئة عامل هام ومؤثر في استثمار العناصر الأربعة الأخرى لتحقيق الهدف المطلوب. والبيئة نوعان: البيئة المادية: هي ما تعنيه من مكان مجهز ومناسب لراحة العميل.

البيئة المعنوية: هي ما تعنيه من كيفية التعامل مع المتدرب في ظل مبادي وأسس التعامل مع الكبار في التعليم.

ج- المخرجات: مخرجات هذا النظام هي الخدمات والمنتجات التي تذهب إلى العميل وتحقيق رضاه، وتمثل هذه المخرجات أيضا المدخل للنظام من جديد حيث أننا نسعى إلى زيادة رضا العميل في الدورة التالية

المقارنة بين المفاهيم الأساسية للتدريب وإدارة الجودة الشاملة

توجد عدة مفاهيم أساسية مشتركة بين التدريب وإدارة الجودة الشاملة، ومن بين هذه المفاهيم:

١. التحليل: يتضمن التحليل في كلا المجالين تحليل البيانات والمعلومات لتحديد النقاط الضعيفة والمشكلات وتطوير الحلول لتحسين الأداء.
٢. التخطيط: يتطلب كلا المجالين التخطيط ووضع الأهداف والمؤشرات والخطط الفرعية لتحقيق الأهداف المحددة.

٣. التحسين المستمر: يهدف كلا المجالين إلى التحسين المستمر وتطوير العمليات والممارسات والتقنيات لتحسين جودة المنتجات والخدمات وتحقيق الكفاءة والفعالية.

٤. العمل الجماعي: يعتمد كلا المجالين على العمل الجماعي والتعاون بين الفرق والأفراد لتحقيق الأهداف وتحسين الأداء.

٥. التدريب والتطوير: يشمل كلا المجالين التركيز على التدريب والتطوير لتحسين مهارات وقدرات الموظفين وتحسين الأداء والفعالية.

٦. العمل بالمعايير: يتطلب كلا المجالين العمل بالمعايير والأنظمة المتعلقة بجودة المنتجات والخدمات وإدارة الجودة الشاملة.

٧. تحسين العلاقات: يهدف كلا المجالين إلى تحسين العلاقات مع العملاء والموردين والشركاء وجميع الأطراف المعنية لتحقيق التعاون والتفاعل الإيجابي.

مع ذلك، يمكن القول أن إدارة الجودة الشاملة تركز بشكل أكبر على تحسين الجودة والكفاءة والفعالية، بينما يركز التدريب بشكل أكبر على تطوير مهارات الموظفين وزيادة الكفاءة الفردية والجماعية. كلاهما يعتبران أدوات هامة لتحسين جودة المنتجات والخدمات وتحقيق الأداء الممتاز والتميز التنافسي.

ومن حيث الوظيفة الأساسية :

تتشابه المفاهيم الأساسية للتدريب وإدارة الجودة الشاملة في العديد من الجوانب، إلا أن الوظيفة الأساسية لكل منهما تختلف قليلاً. وفيما يلي يتم التركيز على الفروق الرئيسية في الوظيفة الأساسية لكل منهما:

1.التدريب: يركز التدريب بشكل أساسي على تحسين المهارات والقدرات الفردية وتطوير الأفراد لتحسين أدائهم في المهام التي يقومون بها. تهدف الوظيفة الأساسية للتدريب إلى تحسين مستوى الكفاءة والفعالية لدى الموظفين وتطوير مهاراتهم وتعزيز الأداء الفردي.

2.إدارة الجودة الشاملة: يركز إدارة الجودة الشاملة بشكل أساسي على تحسين جودة المنتجات والخدمات وتحقيق الكفاءة والفعالية في العمليات والممارسات المنظمة. تهدف الوظيفة الأساسية لإدارة الجودة الشاملة إلى تحسين جودة المنتجات والخدمات وتحسين أداء المؤسسة بشكل عام.

أن التدريب يركز بشكل أكبر على تحسين الأداء الفردي، في حين يركز إدارة الجودة الشاملة بشكل أكبر على تحسين جودة المنتجات والخدمات وتحقيق الفعالية والكفاءة في العمليات والممارسات المنظمة. ومع ذلك، يمكن القول أن كلا المجالين يعتبران أدوات هامة لتحسين جودة المنتجات والخدمات وتحقيق الأداء الممتاز والتميز التنافسي.

من حيث تطور المفهوم:

إن النظرة الموضوعية الحديثة في الفكر الإداري المعاصر ترى الجودة والتدريب من منظور يتعدى الشكلية الفنية إلى العائد للمستفيد أي لقيمة المضافة التي يحققها كالناشطين، إذا من المفترض أن يتحقق عائد من التدريب ومن إدارة الجودة الشاملة في شكل منافع للعميل سواء للمتدرب والمستهلك وغيرها من أصحاب المصلحة.

- من حيث التعريف: تتفق إدارة الجودة الشاملة والتدريب حول التعريف حيث أن كليهما يركزان على العميل ويتوجهان لخدمته وإرضائه.

- من حيث نقطة البدء: يمثل تحديد احتياجات العميل نقطة البدء في إدارة الجودة الشاملة، وبالتالي فإن نقطة البدء في التدريب على إدارة الجودة الشاملة تحديد الاحتياجات التدريبية للمتدرب من حيث التركيز على احتياجات واهتمامات العميل، أي أن التوجه الأساسي في إدارة الجودة الشاملة والتدريب هو المستفيد وهم العملاء.

- من حيث الوظيفة الأساسية: الوظيفة الأساسية لإدارة الجودة الشاملة هي العمل على زيادة القدرة التنافسية للمنظمة من خلال قبول العميل لما تقدمه المنظمة من سلع وخدمات، وكذلك فإن الوظيفة الأساسية للتدريب هو العمل على زيادة القدرة التنافسية للمنظمة من خلال الإنتاج المتميز للمتدربين الأعلى كفاءة والأكثر معرفة وإقبال على الأداء وتقديم أفضل الخدمات للعملاء.

-من حيث العالقات: تقوم إدارة الجودة الشاملة على استثمار عالقة (المورد - العميل) على كل المستويات وفي جميع المجالات داخل المنظمة وخارجها: كما يقوم التدريب على إدراك واحترام استثمار عالقة (المورد - العميل).

-من مفهوم العملية: ينطبق مفهوم العملية في حالتها إدارة الجودة الشاملة والتدريب بمعنى أن النتائج المستهدفة من أيهما (مخرجات) التحقق إلا من خلال سلسلة من الأعمال (الأنشطة) يستخدم فيها موارد مختلفة (مدخلات). (سلمي، ٢٠٠١).

تميز التدريب في إطار الجودة الشاملة:

يطلق التدريب الشامل على التدريب للجودة الشاملة لأنه متنوع في موضوعاته ومنتوع في محتوياته ومنتوع في تطبيقاته، ويشمل كل العاملين في المنظمة، والتدريب الشامل يختلف على التدريب العادي (تقليدي) فيما يلي:

- هناك مزيج في الموضوعات الفنية وغير الفنية.
- هناك مصطلحات جديدة يجب أن تعرف
- هناك مواقف مختلفة لتنفيذ وتطبيق التدريب الشامل مثل: اجتماعات الفريق، وكذلك تجميع البيانات بطرق مختلفة.
- التدريب الشامل يرفع من مستوى المنظمة ككل دون استثناء ألي مستوى، وهذا ما يؤدي به إلى أن يكون أشمل من التدريب العادي، وهذا

يحتاج إلى التخطيط المستمر الجيد لن كل دورة تخدم سابقتها وأن كل مستوى يخدم الذي يليه (سلمي، ٢٠٠١).

الاعتبارات الأساسية في التدريب :

تعد إدارة الموارد البشرية من أهم المجالات التي تتطلب برامج تدريب قوية وفعالة، ومن بين الاعتبارات الأساسية التي يجب مراعاتها في هذا المجال:

١. تحليل الاحتياجات التدريبية: يجب تحليل الاحتياجات التدريبية للموظفين وتحديد المعارف والمهارات والاتجاهات التي يحتاجون إليها لتحسين أدائهم وتطويرهم في مجالات مختلفة.
٢. تحديد الأهداف: يجب تحديد الأهداف الرئيسية لبرنامج التدريب وتحديد المهارات والمعرفة والقدرات التي يجب تطويرها لتحقيق هذه الأهداف.
٣. تخصيص الموارد: يجب تخصيص الموارد المالية والبشرية والتقنية المناسبة لتصميم وتنفيذ برامج التدريب بشكل فعال.
٤. تصميم المحتوى: يجب تصميم محتوى التدريب بشكل متكامل ومتنوع، ويجب تضمين العروض التقديمية والنشاطات التفاعلية والتدريب العملي والدروس النظرية والمناقشات والدراسات الحالية.
٥. تحديد طرق التدريب: يجب تحديد الطرق والأساليب المناسبة لتدريب الموظفين، ويمكن استخدام طرق مثل التدريب العملي والتدريب النظري والتدريب عن بعد وورش العمل والمحاضرات.

٦. تحديد مدة التدريب: يجب تحديد مدة التدريب بشكل مناسب ومتناسب مع محتوى التدريب وأهدافه، ويجب تحديد الجدول الزمني للتدريب وتحديد الوقت اللازم لكل مرحلة من مراحل التدريب.
٧. تقييم التدريب: يجب تقييم فعالية برنامج التدريب، وتحديد المؤشرات الرئيسية للتقييم مثل مستوى الرضا ومستوى التحسين في الأداء ومستوى تطبيق المهارات المكتسبة.

كيفية تكوين فريق إدارة الجودة الشاملة :

تكوين فريق في إدارة الجودة الشاملة هو عملية هامة لتحقيق الأهداف المحددة للجودة وتحسين الأداء في المؤسسة. وفيما يلي بعض الخطوات الأساسية لتكوين فريق في إدارة الجودة الشاملة:

- تحديد الأهداف والمهام المحددة: يجب تحديد الأهداف والمهام المحددة لفريق الجودة الشاملة، وتحديد مدى توافقها مع الأهداف العامة للمؤسسة.
- اختيار الأعضاء المناسبين: يجب اختيار أعضاء الفريق بعناية، واختيار الأفراد الذين يتمتعون بالمهارات والخبرات والقدرات اللازمة لتحقيق الأهداف المحددة. يجب أيضًا النظر في التنوع في الخلفيات والمهارات والخبرات لضمان تحقيق التوازن اللازم للفريق.

- تحديد المسؤوليات والواجبات: يجب تحديد المسؤوليات والواجبات لكل عضو في الفريق، وتحديد الأدوار والمهام الخاصة بكل عضو في الفريق.
 - توفير التدريب والتعليم: يجب توفير التدريب والتعليم المناسب لأعضاء الفريق لتحسين مهاراتهم وتعزيز فهمهم لمفاهيم إدارة الجودة الشاملة.
 - تطوير خطة العمل وجدولة المهام: يجب وضع خطة عمل مفصلة تحدد الأهداف والمهام والمواعيد المحددة، وتجدول المهام المختلفة التي يجب تنفيذها لتحقيق الأهداف المحددة.
 - توفير الدعم والموارد: يجب توفير الدعم والموارد اللازمة للفريق لتحقيق الأهداف المحددة، وضمان توفير الموارد المالية والبشرية والتقنية اللازمة.
 - تقييم الأداء والتحسين المستمر: يجب تقييم أداء الفريق بانتظام، وتحديد المناطق التي يمكن تحسينها، واتخاذ إجراءات لتحسين الأداء باستمرار.
- يجب العمل على توفير بيئة تشجع على العمل الجماعي والتعاون وتبادل المعرفة والخبرات، وتعزيز روح الفريق والتحفيز لتحقيق الأهداف المحددة في إدارة الجودة الشاملة.

ما هي فوائد فرق التحسين لإدارة الجودة:

تشير العديد من الدراسات والأبحاث إلى أن فرق التحسين في إدارة الجودة توفر العديد من الفوائد للمؤسسات، ومن بين هذه الفوائد:

- 1-تحسين الجودة: يمكن لفريق التحسين في إدارة الجودة المساهمة في تحسين جودة المنتجات أو الخدمات التي تقدمها المؤسسة.
- 2-زيادة الكفاءة والإنتاجية: يمكن لفريق التحسين في إدارة الجودة تحديد الممارسات الأكثر فعالية وتطبيقها لزيادة الكفاءة والإنتاجية في المؤسسة.
- 3-تحسين تجربة العملاء: يمكن لفريق التحسين في إدارة الجودة المساهمة في تحسين تجربة العملاء وتلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم.
- 4-تقليل التكاليف: يمكن لفريق التحسين في إدارة الجودة المساهمة في تحديد أساليب تقليل التكاليف وتحسين الكفاءة والإنتاجية.
- 5-تعزيز الرضا الوظيفي: يمكن لفريق التحسين في إدارة الجودة تعزيز الرضا الوظيفي بين أعضاء المؤسسة من خلال تحسين البيئة العملية وتطوير المهارات الفردية.
- 6-تحسين العمليات: يمكن لفريق التحسين في إدارة الجودة تحسين العمليات المؤسسية وتطويرها لتحسين كفاءتها وتحسين الجودة.
- 7-تحسين الثقافة المؤسسية: يمكن لفريق التحسين في إدارة الجودة المساهمة في تحسين الثقافة المؤسسية وتعزيز روح التعاون والعمل الجماعي.

يمكن لفرق التحسين في إدارة الجودة أن تساهم بشكل كبير في تحسين أداء المؤسسة وتحسين جودة منتجاتها وخدماتها وتحسين العمليات المؤسسية وزيادة الرضا الوظيفي للعاملين فيها.

ما هي الاسس التي يبني عليها التدريب لنجاح جهود ادارة الجودة الشاملة:

تعتبر إدارة الجودة الشاملة أحد أهم المبادئ التي تساهم في تحسين جودة المنتجات أو الخدمات التي تقدمها المؤسسات، ويمكن تحقيق ذلك من خلال إنشاء برامج تدريبية تساعد الموظفين على تحسين مهاراتهم والتعرف على مفاهيم إدارة الجودة الشاملة. ومن بين الأسس التي يبني عليها التدريب لنجاح جهود إدارة الجودة الشاملة:

1- التركيز على العملاء: يجب أن يكون التدريب موجهاً لتحسين خدمة العملاء ورضاهم، وتحسين جودة المنتجات أو الخدمات التي يتم تقديمها لهم.

2- التركيز على المعرفة: يجب أن يتم توفير التدريب اللازم للموظفين لتحسين معرفتهم وفهمهم لمفاهيم إدارة الجودة الشاملة والأدوات والتقنيات المستخدمة فيها.

3- التركيز على العمل الجماعي: يجب أن يتم توفير التدريب اللازم لتنمية مهارات العمل الجماعي والتفاعل بين الفرق والأفراد في المؤسسة.

4- التركيز على المسؤولية: يجب أن يتم توفير التدريب اللازم لتعزيز المسؤولية المشتركة والفردية في إدارة الجودة الشاملة.

5- التركيز على التحسين المستمر: يجب تحفيز الموظفين على تحسين العمليات والإجراءات المستخدمة في المؤسسة من خلال توفير برامج تدريبية تشجع التحسين المستمر.

6- التركيز على القيادة: يجب توفير التدريب اللازم للقيادات العليا في المؤسسة لتعزيز دورهم في التحسين المستمر وتحسين إدارة الجودة الشاملة.

وبشكل عام، يتطلب نجاح جهود إدارة الجودة الشاملة تحقيق التعاون والتفاعل بين الفرق والأفراد في المؤسسة وتوفير التدريب اللازم لتحسين مهاراتهم والتعرف على مفاهيم إدارة الجودة الشاملة.

مراحل عملية التدريب في الجودة:

تتضمن مراحل عملية التدريب في الجودة ما يلي (الطائي، ٢٠٠٨) :

- التحقق من أن التدريب هو جزء من سياسة الجودة) استراتيجية الجودة للمنظمة: إن كل منظمة لابد أن يكون لها سياسة واضحة ومعروفة

تخص الجودة. وهذه تتضمن مبادئ وأهداف توفر إطار يستهدف به في تخطيط وتنفيذ أنشطة التدريب وهذه السياسة يجب أن تكون معلنة للجميع.

- توزيع المسؤوليات المتعلقة بالتدريب: في كثير من المنظمات فان مسؤولية الإشراف على تدريب الجودة تقع على عاتق المدير أو أكثر من مديري المنظمة. وعند تأسيس المنظمة التدريبية فان كافة مديرو المنظمة مسئولين عن التأكد من أن مرؤوسيههم مؤهلين ولديهم المهارات الكافية لأداء أعمالهم، إن من الضروري استخدام المدربين المتخصصين والذين قد يكونوا من داخل المنظمة أو من خارجها.

-تحديد أهداف التدريب : لهذا الغرض يجب الإجابة عن التساؤلات التالية:

- كيف يتم التشخيص وإبلاغ متطلبات العميل خلال المنظمة؟
- أي المجالات تحتاج إلى تحسين الأداء؟
- ما هي التغيرات المخططة للفترة القادمة في المنظمة؟
- ما هي الاجراءات والمهن الجديدة التي تحتاج المنظمة إلى إدخالها إليها؟
- ما هي المشاكل الرئيسية في كل مجال من المجالات في المنظمة؟

وعند تحديد الأهداف التدريبية لابد أن تكون الإدارة العليا قد وافقت عليها، ووضعت الأولويات لها وستقوم بدعمها، كما يجب أن تكون الأهداف واضحة وقابلة للتنفيذ.

- تنظيم التدريب: إن تدريب الجودة لابد أن يناط لأحد الأفراد من الإدارة العليا، وأن يقدم كل المدراء في المنظمة تقاريرهم إليه عن احتياجات العاملين للتدريب في أقسامهم، وكذلك مدى فاعلية التدريب الذي انخرطوا فيه وتأثيره في أدائهم لوظائفهم، كما يجب استخدام ذوي الاختصاص في التدريب، وهكذا كل أولئك يجب أن تحدد أدوارهم ومسؤولياتهم في التدريب وبصورة مكتوبة، وقد يكون البعض متفرغا لمهام التدريب، وقد يكون البعض الآخر غير متفرغ بحيث يكون لديه مهام في التدريب مضافة إلى مهامه الأساسية.

- تحديد الاحتياجات التدريبية في الجودة: يمثل تحديد الاحتياجات التدريبية أساسا ومنطلقا لتصميم أهداف تدريبية تترجم إلى برامج تدريبية في تصميم مجالات مثل تصميم المنتجات الجديدة، مهارات تحليل الموردين وتقييم عروضهم وتصميم تجارب الجودة، والطرق الإحصائية في مراقبة الجودة، وتحليل تكاليف الجودة، والأساليب الكمية في جدولة العمليات وأسس تشغيل التجهيزات الآلية، ومهارات الصيانة ومهارات استخدام وصيانة أجهزة اختبار الجودة ويمكن تصميم برامج في مجالات مثل التخطيط الاستراتيجية، وإدارة الجودة الشاملة، وبناء وتطوير فرق العمل.

كما إنه من الضروري تحديد الاحتياجات التدريبية للجودة وتوفير آلية تلبيتها على كل المستويات والى الأفراد الجدد والمنقولين.

تتضمن عملية تحديد الاحتياجات التدريبية عدد وطبيعة عمل العاملين الذين يشملهم التدريب على الجودة مع ملاحظة ضرورة استخدام الأساليب الموضوعية والعملية لتحديد الاحتياجات التدريبية وعدم اللجوء إلى الأساليب العشوائية واعتبارات المحسوبة. لا بد من تحديد الاحتياجات التدريبية لكل الأفراد المساهمين في تطوير وتحسين الجودة، وكذلك تحديد الجهات المسؤولة عن عملية التدريب، وتحديد المواصفات التي يجب توافرها في القائمين على عملية التدريب.

- تصميم البرنامج التدريبي: تصميم برنامج تدريبي هو تحديد المواصفات والمكونات المختلفة للعمل التدريبي، حتى يكون عند تنفيذه قادرا على تحقيق الاحتياجات التدريبية، أي إرضاء العميل وتحقيق أهداف الجودة الشاملة، وتتخذ عملية التصميم منها تتابعيا حيث تبدأ كل مرحلة من مراحل المختلفة بمداخلات هي مخرجات المرحلة السابقة، ثم تتم عليها أنشطة تنتهي بمخرجات جديدة، تصبح هي مدخلات المرحلة التالية.

تهتم إدارة الجودة الشاملة بتصميم البرامج التدريبية وفقا للاحتياجات التدريبية الفعلية للعاملين من خلال تحديد الاحتياجات التدريبية من قبل الإدارة والمشرفين، وليس بسؤال العاملين عن احتياجاتهم التدريبية، لان ذلك من شأنه ترشيح الأشخاص الملائمين للبرامج التدريبي، ومن ثم تقليص الفجوة بين النظرية والتطبيق مما ينعكس إيجابا على تسيير نقل وتجسيد معارف التدريب النظري والعملية إلى مهارات إنتاجية.

- تنفيذ البرنامج التدريبي: إن تطبيق الفعال لبرامج التدريب على الجودة يتطلب نوع من التطوير أثناء عملية التنفيذ حتى تحقق هذه البرامج أهداف المدرب والمتدرب.

يتطلب التنفيذ الفعلي لبرنامج تدريب الجودة التزاماً تاماً من المدرب والمتدرب سواء في أوقات البرنامج أو في غير ذلك من الأمور، ومن الضروري أن تدار العملية التدريبية بكفاءة من قبل منسق البرنامج الذي سيشرف على التنفيذ ويذلل العقبات ويقوم بحل المشاكل التي تصادفه أثناء عملية التنفيذ.

- تقييم البرنامج التدريبي: تقييم البرنامج التدريبي الذي تتبناه إدارة الجودة الشاملة بهدف التعرف على مدى تحقيق البرنامج التدريبي لأهدافه ومدى وفائه بالاحتياجات التدريبية للعاملين، لأن عملية التقييم تهدف إلى تحديد مستوى العاملين ودرجة فعالية البرنامج التدريبي سواء من حيث طبيعة العمل، أو من حيث

- التغيير الذي حدث في شخصية كل متدرب : وتجري عملية التقييم للمدرب موضوعات البرنامج، لتوقيت البرنامج، مكان التدريب، واسلوب التدريب الذي يتم إتباعه.

مجالات التدريب :

تشمل مجالات التدريب في الجودة الشاملة عدة مجالات ومنها:

1- التدريب على مفاهيم إدارة الجودة الشاملة:

يتضمن هذا المجال التعريف بمفاهيم إدارة الجودة الشاملة ومبادئها وأدواتها وتقنياتها، ويتم ذلك من خلال توفير دورات تدريبية تشمل المحاضرات وورش العمل والتدريب العملي.

2- التدريب على إدارة المخاطر:

يشمل هذا المجال التدريب على كيفية تحليل المخاطر وتقييمها وتقليلها في إطار إدارة الجودة الشاملة، ويشمل ذلك التدريب على تقنيات إدارة المخاطر وأدواتها.

3- التدريب على إدارة العمليات:

يشمل هذا المجال التدريب على كيفية تحسين العمليات في المؤسسة وتحسين كفاءتها وفعاليتها وتحسين جودة المنتجات أو الخدمات التي تقدمها المؤسسة.

4- التدريب على إدارة المشاريع:

يتضمن هذا المجال التدريب على كيفية إدارة المشاريع بشكل فعال وتحسين جودة المنتجات أو الخدمات التي يتم إنتاجها في إطار المشروع.

5- التدريب على الاستراتيجية والتخطيط:

يشمل هذا المجال التدريب على كيفية تطوير الاستراتيجية والتخطيط الاستراتيجي في المؤسسة وتحسين جودة المنتجات أو الخدمات التي يتم تقديمها.

6- التدريب على القيادة والتحفيز:

يشمل هذا المجال التدريب على كيفية تطوير مهارات القيادة والتحفيز وتعزيز دور القيادة في تنفيذ إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة.

وبشكل عام، تتضمن مجالات التدريب في الجودة الشاملة كل ما يتعلق بتحسين الجودة وتحسين أداء المؤسسة في جميع جوانبها، سواء كان ذلك في الإنتاج أو الخدمات أو العمليات أو الاستراتيجية أو القيادة.

مستويات التدريب علي ادارة الجودة الشاملة

تعتمد مستويات التدريب على إدارة الجودة الشاملة على مستوى الخبرة والمعرفة لدى الموظفين والفرق المختلفة في المؤسسة. ومن الأمثلة الشائعة لمستويات التدريب على إدارة الجودة الشاملة:

1- التدريب المستوى الأول (المستوى الأساسي):

يتم توفير هذا المستوى من التدريب للموظفين الجدد في المؤسسة والذين ليس لديهم أي معرفة سابقة بإدارة الجودة الشاملة، ويتم فيه تعريفهم بمفاهيم إدارة الجودة الشاملة والأدوات والتقنيات المستخدمة فيها.

2- التدريب المستوى الثاني (المستوى المتوسط):

يتم توفير هذا المستوى من التدريب للموظفين الذين لديهم بعض الخبرة في إدارة الجودة الشاملة، ويتم فيه توفير التدريب اللازم لتطوير

مهاراتهم وفهمهم العميق لمفاهيم إدارة الجودة الشاملة والتقنيات المستخدمة فيها.

3- التدريب المستوى الثالث (المستوى المتقدم):

يتم توفير هذا المستوى من التدريب للموظفين الذين لديهم خبرة كبيرة في إدارة الجودة الشاملة، ويتم فيه توفير التدريب اللازم لتطوير مهاراتهم بشكل أكبر والتعرف على أحدث التقنيات والأدوات المستخدمة في إدارة الجودة الشاملة.

4- التدريب المستوى الرابع (المستوى القيادي):

يتم توفير هذا المستوى من التدريب للقيادات العليا في المؤسسة والمسؤولين عن إدارة الجودة الشاملة فيها، ويتم فيه توفير التدريب اللازم لتطوير مهاراتهم في القيادة والإدارة الفعالة وتحديد الاستراتيجيات اللازمة لتطوير إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة.

ويجب توفير التدريب على إدارة الجودة الشاملة بشكل دوري ومستمر لجميع المستويات لتطوير مهارات الموظفين والفرق في المؤسسة وتحسين جودة المنتجات أو الخدمات التي تقدمها المؤسسة.

يساعد التدريب على الجودة الشاملة في:

- تحسين جودة المنتجات أو الخدمات التي تقدمها المؤسسة.

- تحسين الكفاءة والفعالية في العمليات والعمليات الإدارية داخل المؤسسة.
- تطوير مهارات الموظفين والفرق في المؤسسة وزيادة معرفتهم بمفاهيم إدارة الجودة الشاملة وتقنياتها.
- تحسين رضا العملاء وزيادة نسبة العملاء المستمرين وتحسين سمعة المؤسسة في السوق.
- تحسين المنافسة في السوق وزيادة قدرة المؤسسة على الاستجابة لتحديات السوق.
- تحسين الأداء المالي للمؤسسة وتحقيق الأرباح المرجوة.
- تطوير ثقافة الجودة داخل المؤسسة وزيادة التزام الموظفين والفرق بتحقيق الجودة الشاملة في جميع العمليات.
- تحسين الأمان والصحة المهنية للموظفين والفرق في المؤسسة.
- تحسين الاستدامة البيئية للمؤسسة وتحسين الأثر البيئي للمنتجات أو الخدمات المقدمة.

أهداف التدريب على الجودة:

- تتمثل أهداف التدريب في إدارة الجودة الشاملة فيما يلي (المهيدب، ٤٧):
- تساعد البرامج التدريبية العاملين على تحسين جودة المنتج.

- وجود مناهج عمل جديدة تزيد من الخبرات الإضافية للعاملين من ذوى الخبرة.
- تدريب العاملين الجدد على الممارسات المتبعة بغية عدم الوقوع في أخطاء تمس جودة المنتج.
- تدريب العاملين على القيام بمهام وأعمال مترابطة لمساعدتهم على فهم كيف يمكن أن تسبب مشكلات الجودة في عملهم مشكلات للعمال الآخرين.
- تحسين الأداء وبناء القدرات.
- تقليل التكاليف المادية وزيادة معدلات العائد.
- توفير الوقت وتقليل التالف.
- زيادة الإنتاجية والعطاء داخل المنظمة التدريبية بتطبيق الجميع للجودة.
- تطبيق الجودة يؤدي إلى رضا جميع الأطراف المعنية بالعملية التدريبية ومن أهمها رضا سوق العمل (رضا العميل).
- زيادة الكفاءة التدريبية ورفع مستوى الأداء لجميع الإداريين وأعضاء الهيئة التدريبية.

المخلص

بناءً على ما تم ذكره، يمكن القول إن تدريب الموارد البشرية يلعب دوراً حاسماً في تحقيق الجودة الشاملة. فالموارد البشرية هي أساس أي مؤسسة ناجحة، وتوفر لها المهارات والخبرات اللازمة لتحقيق أهدافها. ومن خلال تدريب الموارد البشرية على الجودة الشاملة، يتم تحسين مستوى مهاراتهم وزيادة معرفتهم بمفاهيم إدارة الجودة الشاملة وأدواتها وتقنياتها.

ويمكن الاستنتاج من ذلك أن تدريب الموارد البشرية على الجودة الشاملة يساعد في تحقيق أهداف المؤسسة وتحسين جودة المنتجات أو الخدمات التي تقدمها وزيادة رضا العملاء وتحسين سمعة المؤسسة في السوق. كما يساعد في تحسين كفاءة وفعالية العمليات داخل المؤسسة وتحسين أداء الموظفين والفرق في المؤسسة وزيادة التزامهم بتحقيق الجودة الشاملة في جميع العمليات.

ولذلك، يجب على المؤسسات الاستثمار في تدريب الموارد البشرية على الجودة الشاملة وتوفير برامج تدريبية متخصصة وفعالة. ويجب أن يكون التدريب على الجودة الشاملة مستمراً ومنتظماً، لتحسين مستوى مهارات الموظفين وزيادة معرفتهم بتقنيات الجودة الشاملة وتطوير ثقافة الجودة داخل المؤسسة. وبذلك، يمكن للمؤسسة تحقيق الجودة الشاملة وزيادة فرص النجاح في سوق المنافسة.

الدراسات السابقة والمراجع

النعمي، جبر ٢٠١٦ إمكانية إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها على الأجهزة الأمنية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.

١- الطائي، حميد عبد النبي وآخرون ٢٠١٣ إدارة الجودة الشاملة والايزو، مؤسسة الورق للنشر والتوزيع عمان، الأردن.

٢- محسن، حاكم محمد ٢٠١٦ الجودة الشاملة في تسويق الخدمة المصرفية، ملتقى العلمي الثاني حول الجودة الشاملة في ظل إدارة المعرفة وتكنولوجيات المعلومات، جامعة العلوم التطبيقية، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، الأردن.

٣- حلومي وآخرون ٢٠١٧ فعالية نظام إدارة الجودة الشاملة ومعايير الايزو في تعزيز القدرات التنافسية

للمؤسسات، المؤتمر العلمي الدولي الثالث حول الجودة والتميز في منظمات الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سكيكدة.

٤- عبدالله، حسن صادق ٢٠١٠ إدارة الجودة الشاملة في ظل استراتيجيات الأعمال، ملتقى العلمي الثاني حول الجودة الشاملة في ظل إدارة المعرفة وتكنولوجيات المعلومات، جامعة العلوم التطبيقية، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، الأردن، ٢٦ - ٢٧ نيسان.

٥- اللوزي، موسى ٢٠١١ التطوير التنظيمي أساسيات ومفاهيم، دار وائل للنشر والطباعة، عمان، الأردن.

٦- جودة، محفوظ أحمد إدارة الجودة الشاملة (مفاهيم وتطبيقات)، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.

٧- الترتوري، محمد عوض، وأغدير، عرفات جويخان ٢٠١٦ إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليم العالي، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن.

- ٨- هلال، محمد ٢٠١٦ إدارة الجودة الشاملة في التعليم والتدريب، مركز تطوير الأداء والتنمية، مصر. سليمان، محمود عبدالفتاح ٢٠١٤ الدليل العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في شركات ومشروعات التشييد، ايترك للنشر والتوزيع، مصر.
- ٩- ماضي، محمد توفيق ٢٠١١ إدارة الجودة مدخل النظام متكامل، دار المعرفة ، مصر.
- ١٠- عباس، سهيلة محمد ٢٠١٠ إدارة الموارد البشرية (مدخل استراتيجي دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- ١١- الحمصي، عبد العزيز محمد ٢٠٠٩ القائد الإداري وتحديات القرن الحادي والعشرين، الموقع www.shura.gov
- ١٢- توفيق، عبد الرحمن ٢٠١٤ المناهج التدريبية المتكاملة، مركز الخبرات المهنية للإدارة، مصر.
- ١٣- عقيلي، عمر وصفي ٢٠٠٩ مدخل إلى منهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة (وجهة نظر)، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.
- ١٤- سلمي، علي ٢٠٠٩ إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية، دار غريب، القاهرة.
- ١٥- المهيب، علي عبد الله ٢٠١٣ إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها على الأجهزة الأمنية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- ١٦- الغزي، فهد عبد الله ٢٠١٧ إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة على إدارة المرور مدينة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية الرياض ، السعودية.
- ١٧- زين الدين، فريد عبد الفتاح ٢٠١٥ تطبيق إدارة الجودة الشاملة بين فرص النجاح ومخاطر الفشل، جامعة الزقازيق، مصر العدد الثاني عشر ٢٠١٩ - ١٠ - تاريخ الإصدار: ٢ **ISSN: 2663-5798 www.ajsp.net 224 Arab**
Journal for Scientific Publishing (AJSP) ISSN: 2663- 5798
- ١٨- علوان، قاسم نايف ٢٠١٥ إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الايزو ٩٠٠١ و ٢٠٠٠، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

١٩- المحياوي، قاسم نايف علوان ٢٠٠٦ إدارة الجودة في الخدمة مفاهيم وعمليات وتطبيقات، دار الشروق، عمان، الأردن.

٢٠- الطائي، رعد عبد الله ٢٠٠٨ إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

21- Katsuyoshhi Ishihara,(2009), Total quality assurance, 6nd ed. Newyork, USA. , TQM Total Quality Management(2012). nforlOttawa, Evans, James & -25Quartley, Vol. 4, No. (40), pp. 364-365.

22-Total Quality (2018). Sudhir, YadavSaumyaranjan, Sahoo & -26Volume 24, sciencedirect journal, , Management in Indian Manufacturing SMEsIssue 1, February 1996, pp. 83-106.

23- Cemal, Zehir, Osong, UlZehir & Busra, Muceldilli (2012). Total Quality Management Practices' Effects on Quality Performance and Innovative Performance, Procedia - Social and Behavioral Sciences, Vol. 41, pp. 273-28