

الإدارة الاستراتيجية كمدخل لضمان الجودة بالمنظمات "Strategic management as an approach for quality assurance in organizations"

أحمد يسن منصور طه¹

ملخص الدراسة:

يعد ضمان الجودة هو أساس الوصول للمنظمات الجيدة لأنه يساعد المنظمات علي اختلاف أنواعها في تحديد نقاط الضعف والتهديدات المحتملة قبل أن تتمكن من إحداث الكثير من الضرر، وكذلك فإن اتباع وتبني نهج إدارة استراتيجي سوف يساعد في تحقيق ضمان الجودة بالمنظمات ويمكن المنظمات من منع المشاكل قبل ظهورها و تمكينها من التصدي لها من خلال البدائل والحلول المناسبة عند وقوعها. وفي هذه المقالة سنغطي ماهية الإدارة الإستراتيجية كمدخل لضمان الجودة في المنظمات وذلك من خلال تناول الموضوعات التالية الجودة وأهميتها للمنظمات، الادارة الاستراتيجية كنهج إداري حديث، الإدارة الاستراتيجية كمدخل لضمان الجودة بالمنظمات، كيفية تطبيق الإدارة الاستراتيجية كمدخل لضمان الجودة بالمنظمات.

الكلمات المفتاحية:

الإدارة الاستراتيجية- ضمان الجودة - المنظمات.

1- مدير عام العلاقات العامة -جامعة أسوان

Abstract:

Quality assurance is the basis of access to good organizations because it helps organizations of all kinds to identify weaknesses and potential threats before they can cause a lot of damage, as well as adopting a strategic management approach will help achieve quality assurance in organizations and enable organizations to prevent problems before they appear and enable them to address them through appropriate alternatives and solutions when they occur.

In this article, we will cover what strategic management is as an input for quality assurance in organizations by addressing the following topics: quality and its importance for organizations, strategic management as a modern management approach, strategic management as an input for quality assurance in organizations, how to apply strategic management as an input for quality assurance in organizations.

Key words:

Strategic management- Quality assurance-Organizations.

مدخل لمشكلة الدراسة:

في عالمنا المعاصر تحتل قضية الجودة موقعاً متقدماً في أولويات الدول والمجتمعات و المنظمات، حيث تولي كل من دول العالم المتقدم والنامي علي السواء اهتماماً كبيراً بتطبيق الجودة والوصول بخدماتها ومنتجاتها للجودة في إطار التنافس العالمي بين الدول، ومن هذا المنطلق فقد احتلت قضية الجودة أهميه خاصة في الآونة الأخيرة سواء كان ذلك على الصعيد العالمي أو على الصعيد المحلي فلا مفر من تحقيق التميز في مجال الجودة (1) بالنسبة للمجتمعات المختلفة وكذلك المنظمات المتنوعة والتي تعد حجر الاساس في بناء المجتمعات البشرية والتي من خلالها يتم تقديم الخدمات والسلع للمواطنين.

ومن هذا المنطلق فقد أصبحت الجودة Quality هي العنصر الفارق في تحديد مراكز المنظمات في الأسواق، والجودة تتطلب أن تحاول كل منظمة تجميع كل قدراتها وتوظيف كل مواردها لتحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية(2) من أجل تطوير مركز المنظمة في المجتمع و تحسين منتجاتها من سلع وخدمات، وفي بدايات ظهور الجودة وتطبيقها تركز الاهتمام بالجودة في المنظمات الاقتصادية الربحية كالشركات والمصانع وغيرها من منظمات القطاع الربحي، ومع التقدم وملاحظة نتائج تطبيق الجودة في منظمات هذا القطاع بدأت منظمات القطاعات الخدمية بالأخذ بمفاهيم الجودة و تطبيقها، طمعا ورغبة في تحقيق نتائج متقدمة وخدمات متميزة، حتي اصبحت الجودة هدفا تسعى اليه المنظمات المختلفة والمتنوعة في كل المستويات المحلية والدولية.

هذا وقد أصبح ضمان الجودة جزء لا يتجزأ من أي منظمة، حيث يجب أن تربط جميع وظائف المنظمة وأنشطتها معا بطريقة متماسكة، حيث أن ضمان الجودة ليس مجرد نظام لإدارة الجودة يراقب الاتساق والامتثال للمعايير بالمنظمة وإنما هو مدخل شامل يسعى لإعادة تصميم الأنظمة مع متطلبات العملاء كنقطة محورية للانطلاق والعمل، ومع سعي المنظمات المختلفة لتحقيق ضمان الجودة فإنها تتبع طائفة متنوعة من الأساليب والاستراتيجيات والمداخل الإدارية تري أنها تساعد وتعجل في تحقيق الجودة لهذه المنظمات وتطلق من فهم الادارة وتقبل العاملين والمجتمع لهذه المداخل الادارية، هذا وتعد الإدارة الاستراتيجية أحد المداخل الادارية الحديثة التي يمكن أن تمثل دليلاً فعالاً لتحقيق الجودة وضمانها بالمنظمات.

وتشير العديد من الدراسات والكتابات العلمية الي العديد من النقاط الخاصة بالقضية الحالية فقد قدم إيشيزو Ishizu 1990 1990 . منهجية لتحسين أنظمة ضمان الجودة على أساس أنظمة التنسيق والسعي لتحقيق أهداف الجودة، بينما قدم والش Walsh 1987 1987 توليفة مفاهيمية لنماذج مختلفة للإدارة الاستراتيجية للجودة ، مع تسليط الضوء على الآثار المترتبة على أنظمة مراقبة الجودة والإجراءات التنظيمية، كما أكد ريكاردو Recardo 1994 1994 على أهمية دمج التوجيه الاستراتيجي في جهود إدارة الجودة لتجنب النتائج المتواضعة. في حين ناقش أوكتافيان Octavian 2014 2014 مساهمة معلمي الجودة في تطوير إدارة الجودة الاستراتيجية وسلط الضوء على أهمية الالتزام والمشاركة والتمكين في بناء سياسة جودة الأداء.

ومما سبق يمكن القول أن مشكلة الدراسة الحالية تتلخص في التساؤل القائل هل يمكن للإدارة الاستراتيجية أن تسهم بشكل فعال في تحقيق ضمان الجودة بالمنظمات.

أهمية الدراسة:

تتحدد أهمية الدراسة الراهنة فيما يلي:

- 1- تنامي الاهتمام العالمي والاقليمي والوطني والمحلي بالجودة وتطبيقها في مختلف المنظمات والمستويات الحكومية والأهلية علي السواء.
- 2- تزايد الاهتمام العالمي والاقليمي والوطني بالادارة الاستراتيجية كمدخل مستحدث لتحقيق أهداف المؤسسات والمجتمعات البشرية.
- 3- اهتمام الباحث بضرورة الاستفادة من مفهومي الإدارة الاستراتيجية وضمان الجودة وتوظيفهما في مساعدة المنظمات المتنوعة بالمجتمعات المصرية والعربية.

أهداف الدراسة:

يتحدد الهدف الرئيس للدراسة الحالية في: " تحديد كيفية تطبيق الإدارة الاستراتيجية كمدخل لضمان الجودة بالمنظمات "

ويمكن تحقيق الهدف الرئيس من خلال عرض النقاط التالية:

- 1- الجودة وأهميتها للمنظمات.
- 2- الادارة الاستراتيجية كنهج إداري حديث.
- 3- الإدارة الاستراتيجية كمدخل لضمان الجودة بالمنظمات.
- 4- كيفية تطبيق الإدارة الاستراتيجية كمدخل لضمان الجودة بالمنظمات.

الجودة وأهميتها للمنظمات:

الجودة في اللغة من أجاد الشيء أى أتى بالجيد من قول أو عمل وأجاد الشيء ، صيره جيداً ، والجيد نقيض ردى ، وجاد الشيء جوده بمعنى صار جيداً⁽³⁾، ويشير مختار الصحاح إلى أن جود الشيء تعنى (شئ جيد وجاد الشيء أى جوده بفح الجيم وضمها أى صار جيداً)⁽⁴⁾.

ويحدد قاموس اكسفور مفهوم الجودة بأنها تعنى الدرجة العالية من النوعية أو القيمة⁽⁵⁾، أما قاموس وبستر فيعنى بالجودة صيغة أو درجة تفوق يمتلكها شئ ما، كما تعنى الامتياز لنوعية معينة من المنتج⁽⁶⁾.

والجودة اصطلاحاً هي تكامل الملامح والخصائص لمنتج أو خدمة ما بصورة تمكن من تلبية احتياجات ومتطلبات محددة أو معروفة ضمناً أو هي مجموعة من الخصائص والمميزات لكيان ما تعبر عن قدرتها على تحقيق المتطلبات المحددة أو المتوقعة من قبل المستفيد ويهتم نظام الجودة بالتحديد الشامل للهيكل التنظيمى وتوزيع المسؤوليات والصلاحيات على الأفراد وإيضاح الأعمال والإجراءات الكفيلة بمراقبة العمل ومتابعته كذلك مراقبة وفحص كل ما يرد إلى المنظمة والتأكد من أن الخدمة قد تم فحصها وأنها تحقق مستلزمات الجودة المطلوبة⁽⁷⁾.

كما إن وصف الجودة ربما قد يتضمن أفكاراً حول مستويات الأمتياز لمنتج أو خدمة ممتعة ويمكن أن تتضمن الجودة أفكار أخرى باعتبارها أسلوب إرضاء أو إشباع احتياجات العملاء⁽⁸⁾.

وتعرف الجودة باعتبارها عمل الشئ الصحيح فى المكان الصحيح وفى الوقت المناسب او هى التصرف بدون أخطاء من أول مرة⁽⁹⁾.

والجودة كما حددتها نظرية " ديمنج " تعنى فى أشمل معانيها إتقان السلعة أو الخدمة عند تقديمها للمستفيد أو المستهلك بصفة دائمة وبسعر مناسب⁽¹⁰⁾. ولقد عرف أرمسترونج Armstrwng الجودة بأنها عملية تتضمن تضافر جهود كل شخص موجود فى المنظمة لتحقيق هدف محدد هو إرضاء الحاجات الداخلية والخارجية للعملاء أى أنها إذا طريقة حياة ترتبط بثقافة وقيم المنظمة وتستند على اتجاهات وسلوكيات ومهارات مقدمى الخدمة⁽¹¹⁾، كما عرفت بها بعض المنظمات الدولية بأنها مجمل مميزات مادة من تحد وقدراتها على تلبية الحاجات الموصوفة والمتضمنة⁽¹²⁾.

كما تعرف الجودة على أنها مجموعة من المبادئ والأساليب والوسائل الفنية والجهود والمهارات المتخصصة التى تؤدى إلى التحسين المستمر للأداء على كافة المستويات و العمليات و الوظائف و المخرجات و الخدمات و الأفراد بالمنظمة وذلك باستخدام كافة الموارد المادية و البشرية المتاحة ، وهذا يتطلب هيمنة الإلتزام و الانضباط و استمرارية الجهود لمواجهة احتياجات و توقعات المستفيدين من المنظمة الحالية و المستقبلية و العمل على تحقيق رضاهم⁽¹³⁾ باعتبارها سبباً لبقاء المنظمة و استمراريتها.

ونتيجة الاهتمام بالجودة وتطورها التاريخي والعلمي ظهرت العديد من المفاهيم المصاحبة لها مثل ضمان الجودة Quality Assurance والذي يشير إلى مجموعة الأعمال الهادفة إلى تنمية الثقة لدى العملاء في الحصول على الجودة وهي: أعمال مخططة ومنظمة في إطار نظام الجودة، ويعرف ضمان الجودة بأنه "مجموعة النشاطات المحددة مسبقاً والمنفذة في إطار نظام الجودة والمبرهن عنها

كاحتياجات لإعطاء الثقة المناسبة بأن المؤسسة تقوم بالمتطلبات الخاصة بالجودة⁽¹⁴⁾، حيث أن ضمان الجودة هو مجموعة من الإجراءات المخططة والمنظمة تقوم بها المنظمة طبقاً للمواصفة العالمية ويقع على عاتق المنظمات أن تحافظ على جودة المنتجات والخدمات التي تقدمها لتحقيق متطلبات الزبائن والعملاء بشكل مستمر، كما يشير ضمان الجودة الي أن المنظمات مسئولة عن منح الثقة لعملائها من خلال قدرتها على تحقيق الجودة المطلوبة للمنتج أو الخدمة والمحافظة عليها.

ويركز ضمان الجودة على المنهجية ويحاول إقناع كل من المكونات الداخلية والخارجية بأن المنظمة لديها الامكانية والفرصة لتحقيق نتائج رائعة⁽¹⁵⁾ ترتبط بأهدافها والعاملين بها وكذلك العملاء خارجها والمجتمع بأكمله.

ويمكن للمتبع الفاحص لتاريخ تطور الجودة وقضاياها والمفاهيم الأساسية المرتبطة بها أن يرصد أن هذا التطور النوعي لمراحل الاهتمام بالجودة قد مر بعدة مراحل يمكن تلخيصها فيما يلي⁽¹⁶⁾:

- 1- مرحلة الاهتمام بفحص المنتجات باستخدام الوسائل الفنية .
- 2- مرحلة استخدام الاساليب الاحصائية في الرقابة علي جودة الانتاج.
- 3- مرحلة التأكد من الجودة وضمائها.
- 4- مرحلة الإدارة الاستراتيجية للجودة وتوظيفها لدعم تنافسية المنظمات.

يتحدد الهدف من تطبيق الجودة في المنظمات هو التحسين المستمر والوصول إلى الأفضل من الخدمات بنفس المصادر أو بأقل منها كما يمكن من خلالها تضيق

الفجوة بين المصادر والحاجات ومتطلبات البرامج التي تقوم بتنفيذها المنظمات وفي ظل ذلك يحدث تحفيز للمواطنين والإدارة ويتمكنوا من أداء أعمالهم لشعورهم بالنجاح من نتائج ضبط وإدارة الجودة كما يمكنهم الحصول على رضا العملاء أو المستفيدين من الخدمات المقدمة إليهم⁽¹⁷⁾.

والجودة ذات أهمية قصوى للمنظمات عبر مختلف القطاعات والمستويات، حيث تقدم الجودة دوراً حاسماً في تحديد نجاح المنظمة وسمعتها واستدامتها على المدى الطويل في جوانب مختلفة مثل رضا العملاء والميزة التنافسية وضبط التكاليف، ومعنويات العاملين ونتاجيتهم، تتمثل أهمية الجودة للمنظمات في أن الجودة هي المحرك الأساسي لنجاح المنظمات وان تطبيقها وتفعيلها وإدارتها بشكل جيد يؤثر بشكل إيجابي على رضا العملاء والميزة التنافسية وكفاءة التكلفة والسمعة والأداء العام للمنظمة لذلك يجب على المنظمات أن تعطي الأولوية للجودة ليس فقط كاستراتيجية عمل ولكن أيضاً كالتزام بتلبية توقعات العملاء وزيادة القيمة.

الإدارة الاستراتيجية كنهج إداري حديث:

يعتبر مفهومي الاستراتيجية والإدارة الاستراتيجية من المفاهيم الحديثة نسبياً في أدبيات العلوم الإدارية وذلك نسبة لأن المفهومين ارتبطا بصورة قوية بالبيئة الخارجية التي تعمل فيها المنظمات والتي ازدادت معدلات التغيير ومستويات التعقيد فيها في العقود الأربعة الأخيرة⁽¹⁸⁾.

حيث تعرف الإدارة بصفة عامة بأنها: علم وفن استخدام كافة الموارد المتاحة للمؤسسة لتعظيم الفائدة وتحقيق قيمة تنافسية عالية (محلياً-إقليمياً-دولياً) من خلال خطة زمنية لتحقيق أهداف عامة وتفصيلية⁽¹⁹⁾.

اما الإدارة الاستراتيجية strategic management فهي فن وعلم صياغة وتنفيذ وتقييم القرارات متعددة الوظائف لتحقيق النجاح التنظيمي (20) أي نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها وبشكل استراتيجي، والإدارة الاستراتيجية هي مجال تطبيقي يشمل الأفراد والمنظمات التي تدير شيئاً ما في سياق خاص بالموقف (21) أو العمل الذي تقوم به.

ويركز مفهوم الإدارة الاستراتيجية علي وضع خطط تنفيذية شاملة للتعامل مع البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة من أجل تحقيق أهداف طويلة الأجل والإدارة الاستراتيجية هي عملية يقوم من خلالها المدراء بوضع وتطبيق استراتيجيات تهدف إلي الوصول إلي هذه الأهداف في ظل الظروف البيئية المتاحة والعوامل الداخلية للمنظمة (22).

ويمكن تحديد مفهوم الإدارة الاستراتيجية أنها تحتوي علي ابعاد التصميم والتنفيذ للسلوك المحسوب في الموافق الجديدة، وهي أيضا الأساس لإدارة المستقبل حينما تتكرر هذه الظروف والسلوك المحسوب هنا هو الاستراتيجية حيث أنها سلوك محسوب في موافق غير مبرمجة (23) تواجهها الإدارة والمنظمات.

وتتمثل الفائدة العظمى من الإدارة الاستراتيجية في أنها تساعد المنظمة علي تحديد الميزة التنافسية التي تمكنها من التفوق علي المنافسين كما أن الإدارة الاستراتيجية لها أهميتها بالنسبة لتحديد مسار المنظمة ومهمة محددة لها تحفيز العاملين والمدراء وبقية المتعاملين مع المنظمة علي العمل في ظل رؤية مستقبلية واضحة (24).

هذا ويؤكد بيتر دركر علي أن المهمة الأساسية للإدارة الاستراتيجية هي التفكير في رسالة المنظمة حيث يقول تحديداً: "وذلك بان تسال" ما هو عملنا؟ وما يجب أن نكون؟ وهذا يقود إلي وضع الأهداف وبناء الإستراتيجيات والخطط وصنع القرارات اليوم لتحقيق نتائج الغد، وهذا لا يتم إلا من خلال جزء من إدارة المنظمة وهذا هو المستوى الإداري الذي يمكنه أن ينظر للعمل نظرة كلية، فيمكنه أن يصنع القرارات التي تؤثر علي سائر الأعمال⁽²⁵⁾ ومختلف المواقف والقطاعات.

وترتكز الإدارة الاستراتيجية علي ثلاث ركائز وتبدأ اولاً بتحديد المهمة الاستراتيجية للمنظمة وكذلك وضع الاهداف الاستراتيجية ، ثانياً تعدد علي دراسة وتحليل الوضع التنافسي للمنظمة مع الاخذ في الاعتبار العوامل الخارجية التي تؤثر في اداء الاعمال والعوامل الداخلية للمنظمة المؤثرة في كفاءة أداء هذه الاعمال ويطلق علي مجموعة الأنشطة التي يقوم بها المدراء في هذه الخطوة بوضع الاستراتيجية ، وبالطبع تعتمد المرحلة الثالثة من الإدارة الاستراتيجية علي تطبيق الاستراتيجيات التي تم وضعها في المرحلة الثانية ومتابعة تنفيذ الخطط الموضوعية⁽²⁶⁾، حيث يتم تطبيق الإدارة الاستراتيجية من خلال إجراء تغييرات مستمرة على عملية التخطيط الاستراتيجي على المستوى الأعلى من أجل إنشاء التغييرات التي تم إجراؤها وتنفيذها ومراقبتها وتقييمها.

وتشير الكتابات العلمية في هذا الصدد إلي أن نموذج عمليات الإدارة الاستراتيجية يتضمن كل من⁽²⁷⁾:

1- الرؤيا القيادية: تعكس الرؤيا القيادية تصور الإدارة العليا لما ستكون عليه المنظمة في المدى الطويل.

- 2- رسالة المنظمة: يتم تحديد رسالة المنظمة لتوضيح الغرض الاساسي الذي وجدت المنظمة من اجلة.
- 3- تحليل البيئة: وتشمل تحليل البيئة الداخلية والخارجية بما تتضمنه من تحليل نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات.
- 4- تحديد الأهداف الرئيسية: يتم تحديد الاهداف في ضوء رسالة المنظمة وتحليل البيئة الخارجية والداخلية.
- 5- تحديد الاستراتيجيات المناسبة.
- 6- تنفيذ الاستراتيجيات.
- 7- الرقابة والتقييم.

وتحقق الإدارة الاستراتيجية العديد من المكاسب والمنافع للمنظمات يمكن تحديدها فيما يلي (28):

- 1- اتضاح الرؤية الاستراتيجية للكيان المؤسسي.
 - 2- تركيز وتسليط الضوء علي ما هو هام من الناحية الاستراتيجية.
 - 3- تطوير فهم طبيعة التغيرات السريعة في البيئة المحيطة.
- الإدارة الاستراتيجية كمدخل لضمان الجودة بالمنظمات:**
- توفر الإدارة الاستراتيجية نهجا منظما وشاملا لضمان الجودة داخل المنظمات. من خلال دمج الجودة كهدف استراتيجي ومواءمة العمليات والموارد والثقافة مع أهداف الجودة ، وان هذا المدخل الاداري يمكن المنظمات من تعزيز قدرتها على تقديم منتجات أو خدمات أو عمليات عالية الجودة باستمرار، حيث إن الإدارة

الاستراتيجية أمر بالغ الأهمية للإدارة الفعالة والكفاءة للمنظمات لأنها تتطوي على تحديد الاستراتيجية، وصياغتها وتنفيذها، وتقييم وبدء الإجراءات التصحيحية، وتنفيذ استراتيجية الترويج والتسويق على مستويات مختلفة⁽²⁹⁾ داخل المنظمة وخارجها بين عملائها.

كما إن الإدارة الاستراتيجية تعمل علي مواجهة مشكلات المنظمة الحالية والمتوقعة الداخلية منها والخارجية كأحد منطلقات العمل في الجودة وضمانها وهو ما يؤهلها للانطلاق وانجاز أهدافها، والإدارة الاستراتيجية تساعد في حل مثل هذه الخلافات من خلال تركيزها على "العمل الريادي للمنظمة"، والذي يعتمد على المتغيرات التي تصف صناعة المنظمة ومواردها وعملياتها واستراتيجيتها⁽³⁰⁾.

وتشير الدراسات إلي أن مجال ضمان الجودة بأكمله سيستفيد من إنشاء صورة أكثر واقعية لكيفية حدوث التغيير التنظيمي من حيث أن هذا قد يوفر كل من (1) رؤية أكثر دقة للنتائج المتوقعة لضمان الجودة و (2) مخططات أكثر دقة لضمان الجودة⁽³¹⁾ وهذا لن يتحقق بدون وجود إدارة استراتيجية تأخذ علي عاتقها تحقيق أهداف ضمان الجودة بالمنظمة.

والمتمثل لمدخل الإدارة الاستراتيجية وكذلك ضمان الجودة يجد بينهما تقارب واضح وخطوات متشابهة وقيم مشتركة مستهدفة لصالح المنظمات مما يجعلهما اقرب لوجهي العملة، ويجعلها اقرب للتطبيق سويًا بحيث يسهم احدهما في تنفيذ الاخر، فمثلا من الخصائص الرئيسية لعملية ضمان الجودة الشاملة هي التوثيق التفصيلي، وحل المشكلات في الوقت المناسب، وإعداد التقارير المنتظمة، وعمليات

التدقيق المستقلة الدورية⁽³²⁾ وهي في مجملها أدوات وخطوات داخل الادارة الاستراتيجية.

كيفية تطبيق الإدارة الاستراتيجية كمدخل لضمان الجودة بالمنظمات:

مما سبق يتضح أن الإدارة الاستراتيجية هي نهج شامل يمكن أن يلعب دوراً حاسماً في ضمان الجودة داخل المنظمات، حيث يشير ضمان الجودة إلى العمليات والأنظمة الموضوعة لضمان أن المنتجات أو الخدمات أو العمليات تفي باستمرار بمعايير الجودة المحددة مسبقاً أو تتجاوزها، ويمكن ان يقترح الباحث خطوات وآليات محددة لاستخدام الإدارة الاستراتيجية كنهج لضمان الجودة في المنظمات كما يلي:

▪ تحديد أهداف واضحة للجودة:

تتضمن الإدارة الإستراتيجية وضع أهداف واضحة وطويلة الأجل للمؤسسة. يجب أن يكون ضمان الجودة أحد هذه الأهداف. من خلال جعل الجودة هدفا استراتيجيا ، تتقل المنظمة التزامها بالجودة في جميع أنحاء المنظمة بأكملها.

▪ المسح البيئي:

جزء من الإدارة الاستراتيجية هو تحليل البيئة الداخلية والخارجية لتحديد الفرص والتهديدات. يتضمن ذلك مراقبة ملاحظات العملاء واتجاهات السوق والتغيرات التنظيمية المتعلقة بمعايير الجودة. يمكن أن يساعد البقاء على اطلاع بهذه العوامل المنظمة على معالجة مشكلات الجودة بشكل استباقي.

▪ تخصيص الموارد:

تتضمن الإدارة الاستراتيجية تخصيص الموارد ، مثل الموارد المالية والموظفين ، لتحقيق الأهداف الاستراتيجية. وينبغي تخصيص الموارد لجهود مراقبة الجودة وتحسينها لضمان الوفاء بمعايير الجودة باستمرار.

▪ تحليل نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات:

كجزء من التخطيط الاستراتيجي ، تجري المنظمات تحليلات نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات. يمكن أن يساعد ذلك في تحديد المجالات التي يكون فيها ضمان الجودة قويا (نقاط القوة) والمجالات التي يلزم فيها التحسين (نقاط الضعف).

▪ مقاييس الجودة ومؤشرات الأداء الرئيسية:

لقياس التقدم المحرز نحو تحقيق الأهداف الاستراتيجية ، غالبا ما تستخدم المؤسسات مؤشرات الأداء الرئيسية ومقاييس الجودة. يمكن لهذه المقاييس تتبع العوامل المتعلقة بالجودة ، مثل معدلات العيوب أو درجات رضا العملاء أو الامتثال لمعايير الجودة. من خلال تقييم هذه المقاييس بانتظام ، يمكن للمؤسسة تحديد مشكلات الجودة ومعالجتها على الفور.

▪ التحسين المستمر:

تشجع الإدارة الاستراتيجية ثقافة التحسين المستمر. يمكن للمنظمات استخدام منهجيات مثل ستة سيجما ، إدارة الجودة الشاملة (إدارة الجودة الشاملة) ، أو العجاف لتعزيز عمليات ضمان الجودة بشكل مستمر والقضاء على العيوب أو أوجه القصور.

■ إدارة المخاطر:

تتضمن الإدارة الاستراتيجية تقييم المخاطر وتخفيفها. يشمل ضمان الجودة تحديد المخاطر المحتملة المتعلقة بالجودة وتنفيذ استراتيجيات لتقليلها. هذا النهج الاستباقي يمكن أن يمنع مشاكل الجودة قبل حدوثها.

■ التوافق مع القيم التنظيمية:

يمكن أن تساعد الخطة الاستراتيجية المحددة جيدا في ضمان توافق جهود ضمان الجودة مع مهمة المنظمة وقيمها. تعزز هذه الموامة الشعور بالهدف والالتزام بين الموظفين ، مما يزيد من احتمالية تحديد أولوياتهم والحفاظ على معايير عالية الجودة.

■ حلقات التغذية الراجعة:

غالبا ما تتضمن الإدارة الإستراتيجية مراجعات أداء منتظمة وحلقات تغذية مرتدة. يمكن أن تساعد هذه المراجعات في تحديد المجالات التي تقصر فيها جهود ضمان الجودة وحيث يلزم إجراء تعديلات.

■ نهج يركز على العملاء:

يؤكد النهج الاستراتيجي لضمان الجودة على أهمية تلبية توقعات العملاء. يضمن هذا التركيز الذي يركز على العملاء أن جهود الجودة تهدف إلى تقديم منتجات أو خدمات ترضي العملاء وتحافظ على ولائهم.

المراجع

- 1- محمد الصيرفي. (2008). الجودة الشاملة، الإسكندرية: مؤسسة حورس الدولية للنشر و التوزيع، ص 103.
- 2- مدحت أبو النصر. (2009). المدخل الي إدارة الجودة الشاملة و ستة سيجما، القاهرة: الدار العالمية للنشر و التوزيع، ص 97.
- 3- مجمع اللغة العربية. (1995). المعجم الوجيز، القاهرة: مجمع اللغة العربية، ص 125.
- 4- محمد بن ابى بكر بن عبد القادر الرازى. (1925). مختار الصحاح، القاهرة: المطبعة الأميرية، ص 116.
- 5- O Wehmeier, S. (1993). Oxford wordpower dictionary. Oxford, Oxford University Press.P. 732.
- 6- Guralnik, D. B. (1982). Webster's new world dictionary, Webster's New World.P. 1071.
- 7 - مركز تطوير التعليم الجامعى. (2005). تطوير أداء الجامعات العربية فى ضوء معايير الجودة الشاملة ونظم الاعتماد، جامعة عين شمس، مركز تطوير التعليم الجامعى، 18 - 2005/12/19.
- 8- Winfield, P. W., et al. (2000). Core management for HR students and practitioners. Oxford, Butterworth Heinemann.P. 280.
- 9- أحمد عبد الفتاح ناجى. (2001). تطبيق مدخل إدارة الجودة لتحسين خدمات المنظمات التطوعية فى مصر، بحث منشور فى المؤتمر العلمى السنوى الثانى عشر، المجلد الأول، كلية الخدمة الاجتماعية، فرع الفيوم، ص 33.
- 10- ماهر أبو المعاطى على. (2006). تقويم البرامج والمنظمات الاجتماعية " معالجة من منظور تقنيات البحث فى الخدمة لاجتماعية"، القاهرة: مكتبة زهراء الشرق، ص 378.
- 11- مفيد شهاب. (2004). طموحات الخدمة الاجتماعية وقضايا التحديث"، القاهرة: مطبعة المهندس، ص 17.
- 12- أبو الحسن عبد الموجود ابراهيم. (2007). التطوير الإدارى منظمات الرعاية الاجتماعية، الاسكندرية: المكتب الجامعى الحديث، ص 384.

- 13- عدنان أحمد بن راشد الورثان. (2008). مدى تقبل المعلمين لمعايير الجودة الشاملة في التعليم" دراسة ميدانية بمحافظة الأحسا"، بحث منشور في لقاء السنوى الرابع عشر للجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية، الرياض، الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية (جستن) ، ص ص 4-6 .
- 14 - ماهر وطلال عبود العجي. (1999). دليل الجودة في المؤسسات والشركات بحسب ISO المواصفات القياسية 9000 ، دمشق : دار الرضا للنشر، ص10 .
- 15 - Netshifhefhe, L., Nobongoza, V., & Maphosa, C. (2016). Quality Assuring Teaching and Learning Processes in Higher Education: A Critical Appraisal. Journal of Communication, 7, 65-78.
- 16- فتحي مسعود عبد الهادي. (2014). إدارة الجودة الشاملة وأثرها في المنظمات المعاصرة. مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية، س2، ع3، ص ص196، 199.
- 17- ستيفين كوهين، رونالد براند. (1997). إدارة الجودة الكلية فى الحكومة دليل عملى لواقع حقيقى، ترجمة عبد الرحمن هيجان، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، الرياض، ص ص 35: 37 .
- 18- عمر أحمد عثمان المقلي. (2016). الإدارة الاستراتيجية. مجلة دراسات مصرفية ومالية، ع28، ص 95.
- 19- هاني عبدالمجيد الشرقاوي.(2006). الإدارة الاستراتيجية للمؤسسات التعليمية. ندوة استراتيجيات التطوير في المؤسسات العربية، القاهرة: المنطقة العربية للتنمية الإدارية - جامعة الدول العربية، ص 2.
- 20 - Djordjevic, B. (2014). THE NATURE OF STRATEGIC MANAGEMENT. International Journal of Business Management and Economic Review.
- 21 - Mockler, R. (1994). Strategic Management Research and Teaching. Management Learning, 25, 371 - 385.
- 22- باكيناز عزت بركة. (2008). الادارة الاستراتيجية: المفهوم، المقومات والمعوقات بالتطبيق علي عينة من البلدان العربية والدول الافريقية. المؤتمر العربي الأول: الادارة الاستراتيجية في بيئة الاعمال ، ع2، القاهرة: مركز الاستشارات والبحوث والتطوير، أكاديمية السادات

- للعلوم الإدارية وجمعية علوم المستقبل وثقافة المجتمع والشركة الليبية للاستشارات والتدريب، ص130.
- 23- فريد علي محمد شوشة. (1991). الإدارة الاستراتيجية والمتغيرات البيئية. مجلة البحوث الادارية ، مج 5، ع1، 2، ص 95.
- 24- باكيناز عزت بركة، مرجع سبق ذكره، ص 130.
- 25- محمد المحمدي الماضي. (2009). إدارة الاستراتيجية. ورشة عمل الاستشراف والتخطيط الاستراتيجي، طنجة:المنظمة العربية للتنمية الادارية، ص ص 15:16.
- 26- باكيناز عزت بركة، مرجع سبق ذكره، ص130.
- 27- أحمد الصادق معتوق. (2013). الإدارة الاستراتيجية للجودة. مجلة جامعة الزيتون، ع8. ص ص 231:237.
- 28- موسى سلامة اللوزي. (2020). (الإدارة الاستراتيجية: مفاهيم وممارسات.المجلة الدولية للعلوم التربوية والنفسية، ع59 ، ص ص 125:126.
- 29 - Tapera, J. (2014). The Importance of Strategic Management to Business Organizations. TIJ's Research Journal of Social Science & Management - RJSSM, 3.
- 30 - Sandberg, W. (1992). Strategic Management's Potential Contributions to a Theory of Entrepreneurship. Entrepreneurship Theory and Practice, 16, 73 - 90.
- 31 - Stensaker, B. (2008). Outcomes of Quality Assurance: A Discussion of Knowledge, Methodology and Validity. Quality in Higher Education, 14, 13 - 3.
- 32 - Clark, M., & Whitfield, P. (1993). A Practical Model Integrating Quality Assurance Into Environmental Monitoring. Journal of The American Water Resources Association, 29, 119-130.