

TLTD QA

الدرس الأول: ما هو ضمان الجودة؟

ضمان الجودة هو:

نظام يخليك تتأكد إن كل شي داخل شغلك دا يتنفذ بطريقة صحيحة، بدون أخطاء، وبنفس المستوى كل مرة.

بمعنى ثاني:

ضمان الجودة = خطوات واضحة + متابعة مستمرة + تطوير دائم = عمل ناجح يرضي الزبون.

الفرق بين الشغل العشوائي والشغل بنظام جودة

بدون ضمان جودة:

- كل واحد يشتغل بطريقة مختلفة
- تكثر الأخطاء والمشاكل
- الزبون يشتكي
- ماكو استمرارية ولا تطوير

TLTD QA

مع ضمان الجودة:

- كل شي يمشي بخطوات واضحة
 - الأخطاء تقل
 - الزبون يثق بيك ويرجعلك
 - تعرف وين المشكلة وتصلحها بسهولة
-

الجودة مو بس عن المنتج

كثير ناس تفكر ضمان الجودة فقط إذا عندك منتج أو شي ملموس. **هذا غلط.**

الجودة تشمل:

- طريقة الرد على الزبائن
- تنظيم الاجتماعات
- إرسال الإيميلات
- متابعة المهام
- تعامل الموظف مع زملاءه

كل شي تكرره أكثر من مرة لازم تدخل بيه "ضمان الجودة".

TLTD QA

الهدف من ضمان الجودة

- رضا الزبون
 - استقرار الشغل
 - تقليل الهدر (بالوقت، بالفلوس، بالمجهود)
 - تحسين السمعة
 - سهولة التوسع
-

خلاصة الدرس

- (1) ضمان الجودة هو العقل اللي ينظم شغلك.
 - (2) إذا تشتغل بدون جودة، مثل اللي يسوق سيارة بدون فرامل.
 - (3) الشطارة مو تطلع منتج، الشطارة تطلع نفس المنتج بنفس الجودة كل مرة وبدون تعب زائد.
-

TLTD QA

تمارين عملية

سؤال تطبيقي:

اكتب 3 أشياء تسويها كل يوم بشغلك، وگلي:

- هل عندك خطوات واضحة لهاي الأشياء؟
- هل تطلع بنفس الشكل كل مرة؟
- وين ممكن تصير أخطاء؟

شارك الأجوبة كتعليق على [المنشور صفحة TLTD QA](#) على منصة LinkedIn.
