

TLTD QA

الدرس الرابع: ضمان الجودة = عقلية

الهدف من الدرس:

يفهم المتدرب أن ضمان الجودة مو بس خطوات أو أوراق أو نظام، وإنما هو طريقة تفكير وشكل من أشكال السلوك اليومي داخل أي عمل.

شنو يعني "عقلية"؟

شرح مبسط:

العقلية هي طريقة تفكير الإنسان تجاه الأمور. إذا كانت عقلية الشخص تهتم بالدقة، التفاصيل، التحسين المستمر، وحب الجودة - فراح يتصرف بناءً على هذا التفكير.

يعني:

- إذا شفت خطأ صغير بالتصميم، تحاول تصلحه فوراً.
- إذا الزبون مو راضي، تحاول تعرف السبب وتمنعه بالمستقبل.
- إذا الشغل ممكن يتحسن، ما تنتظر أحد ينبهك.

هاي هي عقلية ضمان الجودة.

TLTD QA

الفرق بين "العقلية" و"الإجراءات"

الإجراءات	العقلية
مكتوبة كخطوات رسمية	نابعة من داخل الشخص
تشتغل فقط إذا طبقت	تشتغل حتى بدون قوانين
تطبّق في حالات معينة فقط	موجودة بكل لحظة عمل

شلون أعرف إذا عندي عقلية ضمان الجودة؟

اسأل نفسك:

1. لما يصير خطأ، تفكر منو الغلط؟ لو شلون نصلحه؟
2. هل تنتبه للتفاصيل حتى لو محد طلب منك؟
3. تحب تشوف الأشياء "مضبوطة وعدلة"؟
4. عندك حس داخلي يقولك "هذا الشغل ما بيه روح"؟

إذا جاوبت بـ "نعم" على أغلب الأسئلة، فإنك قريب من عقلية ضمان الجودة.

TLTD QA

تمارين وتطبيقات عملية

تمرين 1: اختر منتج أو خدمة استخدمتها اليوم، وفكّر:

- شنو كان الشي الجيد؟
- شنو كان الشي السيء؟
- شلون ممكن يتحسن؟

تمرين 2: تخيل عندك مطعم.

- شنو ممكن تسوي يومياً حتى تضمن الزبائن يطلعون راضين 100%؟

خلاصة الدرس

- ضمان الجودة يبدأ من طريقة تفكيرك، مو من أوراق أو سياسات.
- كل شخص بالمنظمة لازم يتبنى "عقلية الجودة".
- بدون عقلية الجودة، كل نظام أو إجراء راح يفشل أو يصير شكلي فقط.

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