دور الرقابة التنظيمية في تحسين جودة العمل

The role of regulatory oversight in improving the quality of work

تاريخ الاستلام : 2022/06/09 ؛ تاريخ القبول : 2022/08/10

ملخص

ولقد جاءت هذه الدراسة لإيضاح مكانة جودة العمل و دور الرقابة في تحسين جودة العمل كإستراتجية لدفع عجلة التنمية في المنظمات، و ولعل الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو معرفة هل للرقابة التنظيمية دور في تحسين جودة العمل أي هل تحقق فعالية و تساهم في تنمية وتحسين الأداء العامل في المنظمات ، وقد أظهرت عدت دراسات أن الرقابة تؤثر في عملية تحسين جودة العمل ولها دور كبير وفعال في المؤسسة، وان محددات الجودة تؤثر على تحسين أداء العمال بالمؤسسة، حيث إن العمل قرين بالرقابة فنرى إن تغير في المسار بشكل طفيف يؤدي بالمنظمات إلى الاضمحلال، وهذا ما يجب إن لا تغفل عليه المنظمات فكلما كانت الرقابة التنظيمية فعالة وبمعايير جيدة كان الأداء مميز وفعال وكانت النتيجة جودة حياة مهنية سوية وصحية لكل العمال.

الكلمات المفتاحية: الرقابة التنظيمية ، الجودة، جودة العمل، الرقابة التنظيمية على جودة العمل.

* فوزية شيباني

كلية علم النفس وعلوم التربية، جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة 2، الجزائر.

Abstract

This study came to clarify the status of work quality and the role of oversight in improving it, and perhaps the main objective of this study is to know whether organizational control has a role in improving work quality, that is, does it achieve effectiveness and contribute to the development and improvement of working performance in organizations, and several studies have shown that Control affects the process of improving the quality of work and has a significant and effective role in the institution, and that the determinants of quality affect the improvement of the performance of workers in the institution. Since work is associated with oversight, we see that a slight change in the path leads organizations to decay, and this is what organizations should not overlook. The more effective the organizational control and with good standards, the performance is distinctive and effective, and the result is a healthy and healthy professional life for all workers.

Keywords: organizational control, quality, work quality, organizational control over work quality.

Résumé

Cette étude est venue clarifier le statut de la qualité du travail et le rôle de la surveillance dans l'amélioration de la qualité du travail en tant que stratégie pour faire avancer le développement dans les organisations. Dans les organisations, plusieurs études ont montré que la surveillance affecte le processus d'amélioration de la qualité du travail et a un effet significatif et efficace. rôle dans l'organisation, et que les déterminants de la qualité affectent l'amélioration de la performance des travailleurs dans l'organisation. Étant donné que le travail est associé à la surveillance, nous voyons qu'un léger changement de trajectoire conduit les organisations à la décadence, et c'est ce que les organisations ne doivent pas négliger. Plus le contrôle organisationnel est efficace et avec de bons standards, plus la performance est distinctive et efficace, et plus la résultat est une vie professionnelle saine et saine pour tous les travailleurs.

Mots clés:: contrôle organisationnel, qualité, qualité du travail, contrôle organisationnel sur la qualité du travail.

* Corresponding author, e-mail :fouziachibani04@gmail.com

© جامعة الاخوة منتوري قسنطينة 1، الجزائر 2022.

الإشكالية :

يسعى الإنسان دائما إلى تطوير نفسه على الصعيد الشخصي، من ناحية قدراته واستعداداته وإمكانياته وميوله ، ليتأقلم مع الأوضاع المختلفة والتطورات السريعة للتعايش معها و مع الأفراد الذين يعيش معهم، وباعتبار الإنسان كائن اجتماعي بطبعه هذا يفرض عليه التعامل مع بيئات مختلفة، لكي يضمن السير الحسن لحياته الاجتماعية وخاصة المهنية ، فأصبح على الفرد إبتكار أساليب جديدة لأداء عملهم في ظل العمليات أو الوظائف التي يمارسها الأفراد داخل أماكن العمل كالتخطيط، التوجيه واتخاذ القرارات والرقابة، وهذه الأخيرة التي تعد إحدى العمليات الأساسية التي تمارسها المنظمات المختلفة، حيث تستهدف منع الأخطاء قبل وقوعها وسرعة معالجتها في حالة وقوعها، ويجب أن تدارك عملية الرقابة التنظيمية في المؤسسة كآلية متكاملة وتصمم الرقابة من اجل تحقيق حالة من التأكد وزيادة القدرة على التوقع من خلال معرفة العمال الموزعة على وحدات منفصلة تتم بشكل متناسق أم لا، فالمؤسسة بحاجة إلى رقابة مستمرة لضمان السير الحسن للنشاط ومن ثم تحقيق أكبر المنافع وبأحسن كفاءة وبأقل تكلفة ،وفي نفس الوقت يتطلب الأمر إلى تكون الرقابة جامدة وتفصيلية بشكل يعون المبادرات المحلية وعليه يمكن القول إن الرقابة ضرورية حتمية، فحسب " روبرت موكلير" هي عبارة عن جهد منظم لوضع معايير الأداء مع أهداف التخطيط لتصميم نظم معلومات التغذية العكسية، لمقارنة الإنجاز الفعلي بالمعايير المحددة مسبقا لتقدير ما إذا كان هناك انحرافات وتحديد أهميتها ولاتخاذ أي عمل مطلوب التأكد من أن جميع مواد المنظمة يتم استخدامها بأكثر الطرق فعالية وكفاية ممكنة لتحقيق أهداف المنظمة.

وفي السنوات الأخيرة تزايد الاهتمام بمصطلح الجودة وتزايدت مجهودات تحقيقها، فمفهوم الجودة ينمي روح المسؤولية لدى الإفراد وذلك من خلال تشجيعهم على اتخاذ القرار وعلى تطوير كفاءاتهم الجماعية. وعليه ما هو دور الرقابة التنظيمية في تحسين جودة العمل ؟

أولا: الرقابة التنظيمية :

أ- الرقابة :

هي الإشراف والمراجعة من جانب سلطة أعلى، أي هي العمل الموجه المحدد بمعايير وخطوات لجعل العمليات مطابقة مع المقاييس المحددة والمخطط لها مسبقا، للتعرف على كيفية سير العمل داخل المشروع، فهي بمثابة عملية تقييم للنشاط. (احمد و صالح، 2011)

ب- تعريف الرقابة التنظيمية :

لغة :

الرقابة لغة مصدر رقب، و قد وردت للدلالة على معان عديدة منها:

المحافظة، يقال: رقب الرجل وطنه، أي: حرسه و حفظه و حماه، و منه الرقيب الذي هو اسم من أسمائه سبحانه و تعالى و هو الحافظ الذي لا يغيب عنه شيء، و جاء أيضا: الرقيب: الحافظ المنتظر.

اصطلاحا:

هنالك العديد من التعاريف لمفهوم الرقابة، فقد اقترح الكتاب تعاريف عديدة تفاوتت في مدى شموليتها و عمقها:

حيث عرفها **"هنري فايول"** على أنها: « الإشراف و المراجعة من سلطة أعلى بقصد معرفة كيفية سير العمال و التأكد من أن الموارد المتاحة تستخدم وفقا للخطة المرسومة

و عرفها **" كونتز"** و **"ادونيل"** بأنها: (قياس أعمال المرؤوسين و تصويبها بغرض التأكد من أن أهداف المشروع و الخطط التي وضعت لتحقيقها قد أنجزت)

و قال: **"جويتز"** أن:(الرقابة الإدارية تسعى إلى جعل الأحداث و الأفعال تتوافق و الخطط)

أما **"دبديان"** فقد عرفها بأنها: « عمليات التأكد من الانجاز الفعال لأهداف المنظمة. (مرح طاهر و حسن، 2016)

ثانيا : أهمية الرقابة التنظيمية :

الرقابة من أهم وظائف القائد الإداري إذ بواسطتها يستطيع التحقق من مدى تنفيذ الأهداف المرسومة للمنظمة، أي أنها وظيفة مراجعة و كذلك وظيفة تعمل على إظهار نقاط الضعف و كشف الأخطاء الموجودة بالتنظيم حتى يمكن إصلاحها و العمل على منع تكرارها، و الرقابة وظيفة إدارية مطلوبة في كل المستويات الإدارية و ليست مقصورة على الإدارة العليا فقط،و إن كانت تختلف من موقع لآخر حسب اختلاف السلطات المخولة للمديرين في المنظمة، و تبرز أهمية الرقابة في صلتها الوثيقة بباقي مكونات العملية الإدارية:

- فالرقابة لها صلة وثيقة بالتخطيط فهي التي تسمح للمدير بالكشف عن المشاكل و العوائق التي تقف إزاء تنفيذ الخطة و تشعره في الوقت المناسب بضرورة تعديلها أو العدول عنها كلية أو الأخذ بإحدى الخطط البديلة.
- و الرقابة لها صلة بالتنظيم فهي التي تكشف للمدير عن أي خلل يسود بناء الهيكل التنظيمي لوحدته الإدارية.
- و في مجال التفويض لا يستطيع المدير أن يفوض واجباته إلا إذا توفرت لديه وسائل رقابية فعالة لمراجعة النتائج، لأن المفوض يظل مسؤولا عن إنجاز المفوض إليه للواجبات التي فوضها.
- و الرقابة لها صلة أيضا بعملية إصدار الأوامر و بعملية التنسيق، إذ يستطيع المدير عن طريقها التعرف على مدى تنفيذ قراراته و مدى فعاليتها و مدى قبولها من جانب أعضاء التنظيم و هي التي تمكن المدير في النهاية من معرفة أوجه القصور في التنسيق في منظمته الإدارية فيعمل على تلافيها أو تدليلها. (بوسفط، 2015)

كما تظهر أهمية الرقابة و الحاجة إليها نتيجة لتوافر العديد من الأسباب و ذلك على النحو التالي:

-إن هناك دائما فجوة زمنية بين الوقت الذي يتم فيه تحديد الأهداف و الخطط و الوقت الذي يتم فيه تنفيذها، و خلال هذه الفترة قد تحدث ظروف غير متوقعة تسبب

انحرافا في الإنجاز و اتخاذ الإجراءات اللازمة للقضاء عليه.
- عادة ما تختلف أهداف التنظيم عن أهداف الأفراد العاملين داخل هذا التنظيم، فتوقعات الأفـراد و أهدافهم الشخصية قد تتعارض مع ما تسعى المنشأة إلى تحقيقه، و من تم فإن الرقابة الفعالة تسعى المنشأة إلى تحقيقه، و من تم فإن الرقابة الفعالة تسعى إلى أن يكون عمل الأفراد موجها أساسا في المقام الأول نحو تحقيق الأهداف التنظيمية. (بن جدو، 2018)

ثالثا :أهداف الرقابة التنظيمية :

و من أهم أهداف الرقابة أيضا

-مراقبة ممارسات المدير و رؤساء الأقسام في التوجيه و الإشراف على الأفراد، و على الطريقة التي تتخذ بها القرارات المتعلقة بصرف الموال و مدى التقيد بالمواصفات الكمية و النوعية التي يجب توفرها في السلعة أو الخدمة التي تنتجها المؤسسة.

-التأكد من أن الموارد المادية و البشرية تستخدم بطريقة مثلى و لا تهدر بدون مقابل.

- تعمل الرقابة على رفع كفاءة الأفراد و الآلات و المواد الخام و تتأكد من أنها تستخدم وفق المعايير المحددة لها.

-تكشف عن المدراء و الأفراد المبدعين و تكافئهم.

-تكشف عن مدى ولاء و رضا الموظفين و العمال و رؤسائهم على المؤسسة التي يعملون فيها.

- قيام اتصال موثق و متين بين مختلف المستويات الإدارية.

-التحقق من مدى كفاية السياسات و الإجراءات و المخططات التي تضعها الإدارة العليا بالمنشأة لتنفيذ الأعمال و المهام التي تنفذها.

-إدارة المؤسسة على أسس علمية من خلال توفر العناصر الأساسية، و أهمها دليل الإجراءات و الدورات المستحدثة، و هيكل تنظيمي مع تحديد واضح للوظائف و شرح مضمونها، و تقارير دورية عن سير العمل.

-استباق و منع حدوث الأخطاء و الانحرافات و أعمال الغش و الاختلاس و التزوير، و اكتشاف ما يقع منها أولا بأول، و اتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة لمعالجتها و منع تكرارها.

-التأكد من أن الأعمال تسير ضمن المنظمة و القوانين و اللوائح و الإجراءات المقررة، و أنها تؤدى بأفضل الطرق.

-التأكد من توافر الانسجام بين مختلف الأجهزة الإدارية و سيرها جميعا في اتجاه الهدف الواحد و وفقا للسياسات المقررة.

-الوقوف على المشكلات و العقبات التي تعترض انسياب العمل التنفيذي، و العمل على توفير بدائل أساليب حديثة لحلها.

-التأكد من أن المستويات الإدارية العليا في المنظمة على إلمام كاف بما يجري من أعمال في المستويات الإدارية الأخرى للمؤسسة.

-زيادة الفعالية و تحسين مستوى الكفاية الإنتاجية التي تشكل عنصرا أساسيا في

نجاح المؤسسة و ربحيتها و استمراريتها.
- تشجيع العاملين على الالتزام بتنفيذ السياسات الإدارية المرسومة، و توفير سبل تنفيذها بأفضل الطرق الممكنة.
-العمل على تقوية إطار السيطرة و الشفافية و المسؤولية. (مجدولين و محمد، 2015)

رابعا : خطوات الرقابة التنظيمية :

إن الرقابة بطبيعتها من مسؤولية جميع العاملين في المؤسسة، و لكن يزيد حجم المسؤولية الرقابية كلما اتجهنا بالمستويات الوظيفية إلى أعلى، و المسؤولية الرقابية تقع على مشرف العمل، و المقصود بالمشرف هو المدير العام، و قد يكون مدير الإنتاج أو مدير التسويق أو مدير المواد أو رؤساء الأقسام، أي مجموعة المشرفين بحسب موقعهم في المستوى التنظيمي، و قد يكون المراقب هو أحد العاملين ذاته الذي يصمم نظم المعلومات و يحصل على البيانات و يفسرها و يقدم التوصيات حول الإجراءات التصحيحية المناسبة تحقيقا لمبدأ الرقابة الذاتية التي هي الأساس في العمل الرقابي لأنها تنبع من ضمير و أمانة ولاء الفرد لمؤسسته التي يعمل بها، و لكن القرار النهائي و طلب القيام بالإجراء التصحيحي هو من مسؤولية المدير المختص، و لكي تنجح المؤسسة في عملها الرقابي على تنفيذ الخطة لابد من تحديد و فهم خطوات الرقابة.هناك من يصنف خطوات الرقابة إلى ثلاث خطوات و هناك من يصنفها إلى أربع خطوات و هناك من يصنفها إلى خمس خطوات إلا أننا فضلنا تقسيمها إلى أربع خطوات تبدأ بتحديد الأهداف و المعايير و تنتهي باتخاذ الإجراءات التصحيحية لتكون شاملة و محددة و هذه الخطوات هي:

-تحديد الأهداف و المعايير.
- قياس الأداء الفعلي.
-مقارنة الأداء الفعلي مع المعايير و الأهداف.
-اتخاذ الإجراءات التصحيحية. (نسرين محمد، 2014)

خامسا : جودة العمل

أ- **لغة** : من جاد وتعني كون الشيء جيدا، ويقال جاد المتاع وجاد العمل، فهو جيد وجاد الشيء أي صار جيدا، فالجودة مصدر من لفظ (جاد) مثل الكيفية مصدر من لفظ كيف وكيفية الشيء تعني حالته وصفته.

ب- **اصطلاحا:** تعددت المفاهيم حول هذا المصطلح، فيذهب البعض إلى أن الجودة تعني الكفاءة بأنها تعبر عن الفعالية وقد عرفها البعض على أنها تحقيق رغبات وتوقعات العميل، وذلك من خلال تعاون الأفراد في جوانب عمل المؤسسة، ويرجع هذا التعدد والتباين في المفهوم على أن الجودة ليست مفهوما ينظر إليه كوحدة واحدة، ولكنه متعدد المداخل، ويرتبط بأحكام تقديرية عن ماهية الجودة ومكوناتها كما يختلف باختلاف الأفراد الذين يقومون بتحديده، والاستخدام والسياق المطبق لها(الصناعة، الإدارة، التعليم العام، التعليم الجماعي، التعليم الالكتروني.)

ت- **مفهوم جودة العمل:**

يعرف العمل عند **"هنري أرفون"** بأنه الفعل الذي يتناول به الإنسان المادة .كما انه عبارة عن مجموعة محددة من الواجبات والمسؤوليات يلزم للقيام بها توفر اشتراطات معينة في شاغلها تتفق مع نوعها وأهميتها وتسمح بتحقيق الهد ف من إيجادها.

أما **جودة العمل** فهي التغييرات التي تؤدي بالعمل إلى أكفأ وأرقى مستوى وبدقة وإتقان عالي الأداء. (زبار و زايدي، 2005)

سادسا : أهمية جودة العمل

جودة العمل ذات أهمية حاسمة لمستقبل أي بلد، بهذه الكلمات قدم وزير العمل الاتحادي السابق " والتر ريستر" مبادرة مشتركة لجودة عمل جديدة، وهذه المبادرة يجب أن توفق بين المصالح الاجتماعية للعمال، ولاسيما ظروف العمل التي تسمح بالحفاظ على الصحة وتعزيزها، مع المصالح الاقتصادية للشركات.

فالجودة في العمل تضمن للمؤسسة زيادة قدرتها على التطور. (جاد و سيد، 2008)

سابعا : المقصود بالرقابة على الجودة العمل وأهدافها:

تعرف الرقابة على الجودة وفق معايير-1-10000(1990)iso على أنها: " اختيار مهني مستقل يهدف إلى التأكد من النشاطات المتعلقة بالجودة موافقة للترتيبات المتخذة "

-كما تعرف أيضا بأنها "الوصول بالإنتاج إلى الجودة المطلوبة، والتي ال تعتبر بالضرورة الجودة العالية، فقد تمثل الجودة المتوسطة أو المنخفضة وذلك على ضوء استعمالات السلعة أو السعر الذي يجب أن تباع به."

والرقابة على الجودة تستلزم وضع مستويات تقارن على أساسها الجودة العقلية بالجودة المطلوبة حتى يمكن إدخال التعديلات اللازمة إذا وجدت انحرافات خارج الحدود الموضوعة. وقد انتشرت الرقابة على الجودة مع تطور تأكيد الجودة وفقا لمقاييس الأيزو9000 حيث بدأت المؤسسات تسابق على منظمات التأهيل بهدف الاستجابة لمتطلبات الأسواق التنافسية ألن هذه الرقابة تشكل دعما حقيقيا لتحقيق التحسين والتطوير المستمر في الجودة

ويمكن حصر أهم أهداف الرقابة على الجودة في النقاط التالية:

-التأكد من مطابقة الأداء الفعلي لألداء المرتقب واتخاذ الإجراءات التصحيحية لتلاقي الانحرافات إن وجدت.

-التأكد من فاعلية نظام الجودة ومن تحقيق أهداف الجودة في ظل هذا النظام وتخفيض نسبة المعيب.

-المحافظة على درجة تطابق المنتج النهائي لمواصفات التصميم الأصلية وتقليل عدد شكاوى العمال.

-رفع الكفاءة الإنتاجية من خلال تحقيق منتجات سليمة، مما يؤدي إلى زيادة حجم المبيعات والأرباح. (محمد األمين، 2013)

ثامنا: أنواع الرقابة على جودة العمل ومراحل تطبيقها

أ- الرقابة الداخلية: "مراقبين داخليين" والخارجية" مراقبين وخبراء خارجيين "على الجودة.

ب- الرقابة على العمليات الإنتاجية على المعدات والآلات، على المشتريات وعلى المنتجات النهائية.

ت- الرقابة على جودة النظام، وعلى الإجراءات وعلى المستندات والوثائق الخاصة بالجودة .

ويتم تطبيق الرقابة على الجودة وفق المراحل التالية:

1. **التخطيط:** من أهم وسائل التخطيط الموازنة التقديرية للإنتاج، حيث تضم الأهداف الموارد المتاحة والقيود.
2. **الإعلان والنشر:** بعد إعداد الموازنة يتم توزيعها على مختلف الجهات المعنية بالرقابة.
3. **القياس والمقارنة:** بمعنى قياس النشاطات، ثم مقارنتها بالمستويات التي يتم تحديدها في الموازنة.
4. **التصحيح:** تقوم الإدارة المختصة باتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة بعد إبلاغها بالانحرافات الموجودة. (بلوم، 2011)

تاسعا :الأساليب المستخدمة في عملية الرقابة على جودة العمل

1. **أسلوب الفحص الكامل**(100)%يتم من خلال فحص كافة الوحدات، وذلك للتأكد من مطابقتها للمواصفات، إلا أن التكلفة العالية لهذا الأسلوب وكذا احتمال إتلاف الوحدات المرغوب فحصها دفع المؤسسات لاستخدام النوع الثاني من الفحص.
2. **أسلوب الفحص الإحصائي:** حيث يتم اختيار عينات بصورة عشوائية ومن ثم التأكد من مطابقة ثمن الوحدات المنتجة للمواصفات المحددة مسبقا، وبهذا تكون النتيجة صائبة نسبيا مقارنة بالفحص الكامل؛ وتنقسم الأساليب الإحصائية للرقابة إلى:

أ- أسلوب عينات القبول: يتم هنا اختيار عينة من الشحنة المراد فحصها، ومن ثم قبولها أو رفضها وفقا لنتائج الفحص، ويستخدم هذا الأسلوب للتأكد من جودة المنتجات النهائية

ب- أسلوب الرقابة على العملية الإنتاجية: يرتكز هذا الأسلوب على فحص عينات من النتاج أثناء التشغيل الفعلي للعملية الإنتاجية، مما يسمح بالحكم على درجة انضباط العملية الإنتاجية، وذلك بالمطابقة بين مواصفات السلعة المنتجة والمواصفات المحددة مسبقا

ت- أسلوب الخرائط الإحصائية: تعتبر أداة بيانية و إحصائية ومؤشرا هاما لتحديد المستوى العام للجودة، إذ تساهم في معرفة طبيعة الانحراف عن مستوى الجودة في أي عملية إنتاجية وذلك عن طريق تحديد الخط المركزي وحدي الرقابة الأعلى والأدنى.

3. **استخدام أجهزة الكمبيوتر في الرقابة على الجودة**: تلعب أجهزة الكمبيوتر دورا أساسيا في وظيفة الجودة، ذلك أنها تنفذ عمليات وحسابات معقدة بدقة وسرعة فائقة، كما يمكن برمجتها لمراقبة العمليات الإنتاجية لاختيارها لتحليل البيانات، لكتابة التقارير، أو لتخزين المعلومات الخاصة بالرقابة ثم استخراجها، ويساهم الكمبيوتر في مراقبة الجودة وفق ما يلي:

جمع المعلومات والبيانات باختلاف مصادرها، وتحليلها ألعداد التقارير الخاصة بالمعلومات الهامة.

-التحليل الإحصائي للبيانات وفق برامج الكمبيوتر الخاصة بالطرق الإحصائية.

-مراقبة العمليات إحصائيا وقياس الانحرافات لضمان بقاء متغيرات العملية الإنتاجية ضمن الحدود المقبولة.

-الفحص والاختيار الأوتوماتيكي مما يساهم في تحسين جودة الاختيار وتقليص تكاليفه.

-تصميم نظم وبرامج الجودة التي من شأنها تحسين مستوى جودة المنتجات. (ن ازر عبد و لحسن عبد ه، 2011)

عاشرا : أهمية وظيفة رقابة التنظيمية على الأداء الوظيفي لتحقيق جودة حياة العمل :

ترجع أهمية الرقابة على الأداء إلى الأسباب التالية :

1. تساعد عملية الرقابة على الأداء في توجيه نظر الإدارة العليا إلى مراكز المسؤولية.
2. تعمل الرقابة على الأداء على ترشيد الطاقة البشرية في الوحدة الإدارية مستقبلا .
3. مساعدة رؤساء الأقسام على اتخاذ القرارات التي تحقق الأهداف ، وذالك من خلال توجيه نشاطهم نحو المجالات التي سوف تخضع إلى القياس والحكم .
4. تعطي عملية الرقابة على الأداء الأسس التي يتم وفقا له إجراء المقارنة بين الوحدات المختلفة للمؤسسة .
5. تساعد معايير الأداء المستويات الإدارية من معرفة أسباب الانحراف التي تم اكتشافها حتى يمكن اتخاذ الإجراءات اللازمة لترقيتها . (منصور، 2004)

إحدى عشر : وظيفة الرقابة التنظيمية على الأداء الوظيفي لتحقيق جودة حياة العمل:

يمكن تلخيص وظائف الرقابة على الأداء بما يلي :

1. التعرف على مدى قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها الموضوعية .
2. تفسير الانحرافات في النتائج الفعلية وفقا لما ورد برنامج الأداء تفسيرا وضحا
3. تحديد الجهات المسؤولية ومراكز المسؤولية التي حصلت فيها انحرافات نتيجة التنفيذ الفعلي لبرنامج الأداء .
4. معرفة قدرة المؤسسة على تحقيق الاستخدام الأمثل لموردها المالية والبشرية بما يجنبها الهدر والتبذير .
5. اتخاذ الخطوات اللازمة لتجنب حدوث الانحرافات في المستقبل.

خاتمة :

وفي الأخير يمكن القول إن الجودة تمثل النوعية العالية، إما جودة العمل تعني

الممارسات والتغييرات في أداء العمل المطلوب وبدقة كبيرة، وكذلك لاحظنا أن للظروف البيئية دور في تحقيق جودة العمل بما توفره من خصائص تساعد العامل على أداء عمله بأكمل وجه دون تعرضه للإزعاج مما يجعله يعمل في جو مستقر بدون مشاكل وال معيقات، وأشرنا أيضا إلى عنصر الرقابة على الجودة والذي له دور فعال في التحقق من مستوى الجودة في العمل وكذا تقييمها وتحسينها إلى ارقي المستويات على قول "جوران" إن تحسين الجودة بمثابة القلب لإدارة الجود.

المراجع

1. أحمد فواتيح محمد اﻷلمين. (2013). *جودة حياة العمل في ظل إدارة الجودة الشاملة* . وهران الجزائر: وهران.

2. الرب جاد، و محمد سيد. (2008). *جودة الحياة الوظيفية* . مصر : دار الفكر العربي للنشر .

3. الطروانة احمد، و توفيق عبد الهادي صالح. (2011). *الرقابة الادارية المفهوم والممارسة* . الاردن عمان : دار حامد للنشر والتوزيع .

4. المجيد الب اروي، ن ازر عبد، و باشيوة، لحسن عبد ه. (2011). *إدارة الجودة مدخل للتميز* . اﻷلردن.: دار الوراق للنشر والتوزيع.

5. امال بوسفط. (2015). *الرقابة التنظيمية ودورها في تحسين اداء العاملين* . جيجل الجزائر: جامعة جيجل .

6. شكري مرح طاهر، و علي حسن. (2016). *الرقابة اﻹدارية وعالقتها بأألداء الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية*. فلسطين: كلية نابلس .

7. عمر مجدولين، و بلعاوي محمد. (2015). *أثر التمكين النفسي في جودة العمل لدى العاملين* . الاردن : جامعة الهاشمية الاردن .

8. عمر نسرين محمد. (2014). *أثر نظم الرقابة اﻹدارية لتحسين جودة الخدمات الصحية،* . الاردن : جامعة الشرق الاوسط.

9. لسعيد بلوم. (2011). *أساليب الرقابة ودورها في تقييم آداء المؤسسة االقتصادية*. قسنطينة الجزائر : جامعة قسنطينة 3.

10. مليكة، زبار، و حميدة زايدي. (2005). *دور الرقابة في تحسين جودة المنتوج، دراسة حالة* . المدية الجزائر: المدية .

11. نورة، بن جدو. (2018). *دور الرقابة في التخفيف من حوادث العمل داخل المؤسسة* . ام البواقي الجزائر: جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي .

12. حامد منصور. (2004). *الرقابة الادارية وتقييم الاداء* . القاهرة مصر : منشورات جامعة القاهرة .