رحلة هيئة التدريب العسكري نحو الجودة العالمية شهادة "ISO PS/ 9001:2018"

في خضم التحديات والظروف المعقدة التي تفرضها بيئة العمل في فلسطين، تبرز هيئة التدريب العسكري لقوى الأمن الفلسطيني كنموذج استثنائي يُحتذى به في التصميم والمثابرة، حيث تمكنت من تحويل مفهوم الجودة من مجرد معيار إداري إلى أداة للصمود والتميز، فقد استطاعت هيئة التدريب رغم كل القيود والصعوبات، أن تحقق إنجازاً فريداً بحصولها على شهادة**ISO PS/ 9001:2018** ، المعروفة عالمياً كنظام معياري يضبط معايير الجودة ويؤسس لنهج متكامل في الإدارة المؤسسية.

هذا الإنجاز يتجاوز كونه مجرد ورقة أو شهادة تُضاف إلى سجل المؤسسة، فهو بمثابة شهادة صمود وإصرار متجدد على بناء مؤسسات وطنية قوية ومستدامة، قادرة على مواجهة التحديات الداخلية والخارجية، دون أن تفقد بوصلة التميز والاحتراف، فوسط بيئة تتسم بعدم الاستقرار السياسي، وتفتقر إلى الموارد الكافية، وتتعرض لقيود متكررة تعيق حرية الحركة والعمل، أثبتت الهيئة أن الإرادة الوطنية لا تعرف المستحيل، وأن الجودة ليست فقط معياراً إدارياً بل أيضاً شكل من أشكال المقاومة والتحرر من الفوضى.

كما تحمل هذه الشهادة رسالة واضحة للعالم، مفادها أن فلسطين ليست فقط مسرحاً للنزاعات والصراعات، بل هي أيضاً أرض تنشئ مؤسسات تضاهي نظيراتها الدولية في مستوى الجودة والكفاءة، وتضع حجر الأساس لمستقبل دولة المؤسسات التي تقوم على قواعد المهنية والشفافية والمساءلة.

في هذه المقالة، سأقدم قراءة معمقة للإطار النظري لنظام إدارة الجودة **ISO PS/ 9001:2018**، مستعرضاً التحديات الإدارية والفنية التي واجهتها الهيئة خلال مسيرتها نحو هذا الإنجاز، والدور المحوري للقيادة في تحقيقه، والنتائج الملموسة التي أحدثها على الأداء المؤسسي، كما سأسلط الضوء على الدروس المستفادة والتوصيات التي يمكن أن تُستلهم منها لبناء مؤسسات فلسطينية أخرى، وأختتم بنظرة مستقبلية تأملية تتناول كيف يمكن لهذا الإنجاز أن يكون حجر زاوية في بناء دولة المؤسسات التي تنتظرها فلسطين بشغف.

نظام إدارة الجودة ISO PS/ 9001:2018 وأهميته

مفهوم إدارة الجودة الشاملة

في عالم سريع التغير والتنافس، لم يعد النجاح محصوراً فقط في تقديم منتج أو خدمة، بل في جودة العمليات التي تقود إلى ذلك، تُعرف إدارة الجودة الشاملة بأنها نهج إداري يهدف إلى تحسين الأداء عبر جميع عمليات المؤسسة، بما يضمن تلبية الاحتياجات وتحقيق رضا الأطراف المعنية، وتأتي هذه الشهادة التي حصلت عليها هيئة التدريب **ISO PS/ 9001:2018** كمرجع دولي معتمد يحدد متطلبات هذا النظام ويقيس مدى تطبيقها.

مبادئ ISO PS/ 9001:2018

يتأسس نظام إدارة الجودة على سبعة مبادئ رئيسة، تُشكّل العمود الفقري الذي تستند إليه المؤسسات لتحقيق التميز، وهي:

1. **التركيز على المتدربين:** فهم متطلبات المتدربين والمجتمع وضمان تلبيتها بشكل مستمر، هو الهدف الأساسي لأي نظام جودة.
2. **القيادة:** ضرورة وجود قيادة واضحة ترسم الرؤية وتوجه الجهود.
3. **مشاركة الأفراد:** التمكين وتحفيز العاملين لخلق بيئة عمل إيجابية.
4. **النهج القائم على العمليات:** ترابط وتحسين جميع الأنشطة بشكل منسجم لتحقيق نتائج متوقعة.
5. **التحسين المستمر:** العمل الدؤوب على رفع كفاءة العمليات والنتائج.
6. **اتخاذ القرارات على أساس الأدلة:** استخدام البيانات والتحليلات لضمان اتخاذ قرارات فعالة.
7. **إدارة العلاقات:** تعزيز التعاون والشراكة مع الأطراف ذات العلاقة لضمان النجاح المستدام.

لماذا شهادة ISO PS/ 9001:2018 ؟

تحمل هذه الشهادة أهمية كبرى، فهي تعكس التزام هيئة التدريب العسكري بمعايير الجودة على مستوى عالمي، وتمنحها ثقة إضافية في أوساط الشركاء والمتدربين، وتفتح لها أبواب التعاون الدولي في السياق الفلسطيني، حيث تعصف الظروف الأمنية والسياسية بالاستقرار، فإن الحصول على هذه الشهادة هو بمثابة إنجاز استثنائي يبرز القدرة على التنظيم والاحتراف تحت ضغط الواقع.

التحديات الإدارية والفنية: بين قسوة الواقع وإصرار الإرادة

محدودية الموارد والظروف الاقتصادية

في ظل الحصار المفروض على فلسطين، تعاني المؤسسات من شح الموارد المالية والتقنية، وهيئة التدريب العسكري لم تكن استثناءً، حيث واجهت قيوداً في تحديث البنية التحتية، وتوفير المعدات التقنية اللازمة لدعم نظم الجودة، بالإضافة إلى التحديات في توفير برامج تدريب مستدامة للعاملين.

دور التكنولوجيا في دعم نظام الجودة

رغم محدودية الموارد، لم تُغفل هيئة التدريب أهمية توظيف التكنولوجيا في دعم نظام إدارة الجودة، حيث تم استخدام أنظمة إدارة الوثائق الرقمية وأدوات المراقبة والتقييم الإلكتروني التي ساهمت في تحسين دقة العمليات وتقليل الأخطاء، هذه الحلول التقنية ســـاعدت الهيئة على تجاوز بعض القيود اللوجســـتية، وأتاحت متابعة مستمرة لأداء البرامج التدريبية والإدارية، مما عزز فاعلية تطبيق النظام ورفع من كفاءة الأداء بشكل عام.

بيئة العمل الأمنية والسياسية

العمل في مؤسسة أمنية فلسطينية يعني أن الاضطرابات السياسية والاعتداءات الأمنية اليومية هي جزء من الحياة، الأمر الذي يزيد من الضغوط على الكادر الإداري والفني، ويخلق تحديات تنظيمية معقدة.

التغيير الثقافي ومقاومة التبني

كان للتغيير الثقافي دور محوري في نجاح تطبيق نظام الجودة، حيث واجهت الهيئة مقاومة طبيعية من بعض العاملين الذين اعتبروا نظام الجودة عبئاً إضافياً أو شككوا في جدواه، وللتغلب على ذلك أطلقت الهيئة حملات توعية وورش تدريبية مســـتمرة ركزت على أهمية الجودة وأثرها الإيجابي على الأداء والبيئة العملية، كما تم تحفيز العاملين عبر برامج تشـــجيعية، مما ســـاهم في بناء قبول جماعي وثقة أكبر بالنظام، وتحول تدريجي في عقليات الضباط والأفراد نحو تبني ممارسات الجودة كأساس للتميز المؤسسي.

تدريب الكوادر وضمان الاستدامة

تطبيق الجودة ليس مهمة لمرة واحدة، بل عملية مســتمرة تتطلب بناء قدرات بشــرية عالية، وتحفيزاً مســتمراً، وتوفير بيئة عمل داعمة، الهيئة استثمرت في برامج تطوير مهني مخصصة رغم كل التحديات.

القيادة والتوجيه هي العمود الفقري للنجاح

تُعد القيادة الحكيمة والواضحة العامل الأهم في تحويل رؤية الجودة إلى واقع ملموس داخل هيئة التدريب العسكري، فقد أظهرت القيادة التزاماً استراتيجياً راسخاً بجعل الجودة أولوية قصوى، ووفرت الموارد والدعم اللازمين لإنجاح هذا المشروع الحيوي، ولم تقتصر القيادة على إصدار التوجيهات فقط، بل عملت على بناء ثقافة مؤسسية متكاملة، ترتكز على الانضباط والاحتراف، وتشارك فيها جميع المستويات الإدارية والفنية بشكل فعال، وقد تميزت القيادة أيضاً بمرونتها في مواجهة التحديات، حيث جمعت بين الحزم والقدرة على التكيف مع الظروف الأمنية والسياسية المتغيرة، مما مكن الهيئة من الحفاظ على استمرارية العمل وتحقيق مستويات عالية من الجودة، كما أولت القيادة اهتماماً خاصاً بتمكين الكوادر البشرية، من خلال برامج تدريب مستمرة وتشجيع المبادرات الفردية والجماعية، مما خلق بيئة عمل محفزة تدعم الابتكار والمسؤولية.

كيف غيّرت الجودة وجه هيئة التدريب العسكري؟

تعزيز الكفاءة والفعالية

تمكنت الهيئة من توحيد وتبســـيط الإجراءات الإدارية والتدريبية، ما قلل من الهدر والازدواجية، ورفع جودة الأداء التدريبي، وأدى إلى توفير الوقت والموارد.

زيادة مستوى الانضباط والالتزام

الانضباط الذي طالما كان شعاراً للهيئة، تم دعمه الآن بمنهجية علمية مدعومة بأنظمة الجودة، مما أسهم في رفع مستوى الرضا لدى المتدربين، وعزز الجاهزية الأمنية.

ترسيخ ثقافة التحسين المستمر

الهيئة أصـبحت أكثر ديناميكية، مع اعتماد آليات مراجعة دورية، وجمع ملاحظات ممنهجة لتحسـين البرامج والخدمات بشكل مستمر.

رفع مكانة الهيئة محلياً وعالمياً

حصلت الهيئة على اعتراف دولي يعكس مصداقية وكفاءة العمل المؤسسي، ما فتح لها آفاقاً جديدة للتعاون الدولي، ومكنها من أن تكون نموذجاً يُحتذى به في فلسطين.

الدروس المستفادة والتوصيات

خلال رحلتها نحو الحصول على شهادة **ISO PS/ 9001:2018**، استخلصت هيئة التدريب العسكري عدة دروس جوهرية يمكن أن تلهم مؤسسات فلسطينية أخرى:

1. **الإرادة تصـــنع الفارق:** مهما اشـــتدت الظروف وتزايدت التحديات، تبقى الإرادة القوية مفتاح النجاح وتحقيق الإنجازات.
2. **القيادة تصـــنع الثقافة:** تبدأ ثقافة الجودة من القمة، حيث تؤثر توجهات القيادة ورؤيتها على جميع المستويات، فتخلق بيئة مؤسسية تحفز على الالتزام والتميز.
3. **التدريب المستمر:** الاستثمار في تطوير القدرات البشرية ليس خياراً بل ضرورة، فالتعلم المستمر يعزز المهارات ويضمن استدامة النظام.
4. **المرونة والتكيف:** القدرة على التكيف مع المتغيرات السـياسـية والبيئية شـرط أسـاسـي للحفاظ على استمرارية الجودة وتحقيق الأهداف.

التوصيات:

1. تعميم تجربة هيئة التدريب العسكري كمثال يحتذى به في تطبيق نظام الجودة داخل المؤسسات.
2. دعم الجهات الحكومية والخاصة لمشاريع الجودة عبر توفير التمويل والموارد الفنية اللازمة.

3. تكثيف برامج التدريب والتأهيل المستمرة لتثبيت ثقافة الجودة على مستوى أوسع.
4. تعزيز التعاون بين المؤسسات الفلسطينية لتبادل الخبرات وأفضل الممارسات في مجال الجودة.

آفاق مستقبلية: الجودة ركيزة بناء الدولة

تضع الهيئة أمامها أهدافاً استراتيجية لتعميق ثقافة الجودة:

- تطوير البرامج التدريبية وتحديثها بما يتماشى مع تطورات الأمن المحلي والدولي.
- توسيع نطاق الشراكات الدولية لتعزيز تبادل الخبرات ورفع المستوى المؤسسي.
- دمج نظام الجودة مع مفاهيم بناء الدولة، لترسيخ الانضباط كمكون أساسي في منظومة الأمن.
- الاستمرار في تحديث الأنظمة الإدارية بما يضمن المرونة والفعالية في مواجهة تحديات المستقبل.

الخاتمة

لم تكن شهادة **ISO PS/ 9001:2018** مجرد إنجاز إداري حصلت عليه هيئة التدريب العسكري، بل هي قصة نجاح وطنية ملهمة تعكس قدرة المؤسسات الفلسطينية على الإبداع والتفوق رغم أصعب الظروف، وهذا الإنجاز هو شهادة صمود، انضباط، وإصرار على بناء مستقبل أفضل، يؤسس لدولة المؤسسات التي تسعى فلسطين لتحقيقها، وإن جودة الأداء والاحترافية ليست هدفاً نهائياً، بل رحلة مستمرة تتطلب التزاماً دائماً وتطويراً مستمراً.

هيئة التدريب العسكري تُمثّل اليوم نموذجاً يُحتذى به، تلهم المؤسسات الوطنية الأخرى لتسير على درب التمّيز والجودة، ولتصنع بفخر مستقبلاً أمناً ومستداماً لوطن يستحق الأفضل.

تم بحمد الله ،،،

ملازم أول/ معتز جلال سليميه

قسم البحث العلمي 2025/07/21