

إدارة الجودة الشاملة

ريم معتوق
الأكاديمية العربية الدولية

ما هي الجودة؟

"تحدد الجودة معيار الذي يرسم الخط الفاصل بين التفوق والدونية للمنتج أو الخدمة." إنه يميز المنتج الحالي عن منافسه. الجودة تلعب دورا هاما في سوق الأعمال. كما هو المعيار الأكثر أهمية، فإذا أراد أي شخص في السوق التميز، فعليه التركيز على الجودة أكثر من التركيز على كمية المنتج.

كيفية قياس أو تعديل أو تنفيذ مقاييس الجودة لأي قسم؟

لقياس معايير الجودة للشركة، هناك بعض الأساليب التي يتم تعريفها، وبمساعدة من هذه الأدوات (أداة إدارة الجودة)، نحن قادرون على كسرها إلى أجزاء صغيرة وقطع.

فإذا ما هي إدارة الجودة الشاملة؟

بدأت إدارة الجودة الشاملة في عام 1954 في اليابان؛

إدارة الجودة الشاملة هي أداة هيكلية منظمة تركز على التحسين المستمر لجودة المنتجات والخدمات باستخدام نظام التغذية المرتدة المستمر.

أو يمكن تلخيص إدارة الجودة الشاملة كنظام إدارة للمؤسسة الذي يركز على العملاء والذي يتضمن التحسين المستمر للعملية. ويستخدم استراتيجية، بيانات وتواصل فعال لدمج نظام الجودة في الموظف والمنظمة.

الهدف من إدارة الجودة الشاملة هو القيام بالأشياء بشكل صحيح في المرحلة الأولى ثم تكرارها مرارا وتكرارا، حتى لا تضطر الشركة إلى الاستثمار في التمويل السيئ في المقام الأول.

على سبيل المثال، الضمان والصيانة. ويمكن وضعها في الأعمال التجارية عن طريق وضع قسم منفصل أو فقط عن طريق اتباع قواعد معينة لبعض عملية محددة.

مبادئ إدارة الجودة الشاملة



التزام الموظف



التركيز على العملاء

نظام متكامل



نهج العملية



مبادئ إدارة الجودة الشاملة



التحسين المستمر



نهج استراتيجي
ومنهجي

الاتصالات



صنع القرار على
أساس الحقائق



التركيز على العملاء

لتنفيذ مبدأ إدارة الجودة الشاملة هذا؛

- البحث وفهم احتياجات العملاء وتوقعاتهم.
- قم بمواءمة أهداف مؤسستك مع احتياجات العملاء.
- التواصل مع العملاء وقياس الرضا واستخدام النتائج لإيجاد طرق لتحسين العمليات.
- إدارة علاقات العملاء.
- ابحث عن توازن لإرضاء العملاء والأطراف المعنية الأخرى (مثل المالكين والموظفين والموردين والمستثمرين).

أول مبادئ إدارة الجودة الشاملة يضع التركيز على الناس لشراء المنتج أو الخدمة الخاصة بك. يحدد عملاؤك جودة منتجك. إذا كان منتجك يلبي حاجة ويستمر لفترة طويلة أو أطول من المتوقع، فإن العملاء يعرفون ويتأكدون أنهم أنفقوا أموالهم على منتج عالي الجودة.

عندما تفهم ما يريده أو يحتاجه عميلك، تكون لديك فرصة أفضل لمعرفة كيفية الحصول على المواد والأشخاص والعمليات المناسبة لتلبية توقعاتهم وتجاوزها.

تشمل فوائد التركيز على العملاء ما يلي:

- المزيد من المبيعات، وزيادة الإيرادات ، وحصتها في السوق
- ولاء قوي للعملاء يؤدي إلى تكرار الأعمال
- زيادة إمكانية أن العملاء الراضين سيخبرون الآخرين عن منتجاتك وخدماتك

لتنفيذ مبدأ إدارة الجودة الشاملة هذا؛

- التواصل بوضوح والاعتراف بأهمية كل مساهمة فردية للمنتج المكتمل.
- ومنحهم المسؤولية والفرصة لحل المشاكل عند ظهورها.
- تشجيع الموظفين على التقييم الذاتي للأداء مقابل الأهداف والغايات الشخصية ، وإجراء التعديلات حسب الضرورة لتحسين سير العمل.
- الاعتراف بالنجاحات والأداء الأمثل لبناء الثقة في موظفيك وأصحاب المصلحة.
- اجعل المسؤوليات واضحة ، وقدم التدريب المناسب ، وتأكد من استخدام مواردك بأكبر قدر ممكن من الكفاءة.
- شجع الناس على البحث باستمرار عن فرص للتعلم والانتقال إلى أدوار أخرى لزيادة معرفتهم وكفاءتهم وخبرتهم
- خلق بيئة حيث يمكن للموظفين مناقشة المشاكل علنا واقتراح طرق لحلها.

التزام الموظفين

لا يمكنك زيادة الإنتاجية أو العمليات أو المبيعات دون الالتزام التام لجميع الموظفين. إنهم بحاجة إلى فهم الرؤية والأهداف التي تم توصيلها. ويجب تدريبهم تدريباً كافياً وتزويدهم بالموارد المناسبة لإنجاز المهام من أجل الالتزام ببلوغ الأهداف في الوقت المحدد.

تشمل فوائد التزام الموظفين ما يلي:

- زيادة الاحتفاظ بالموظفين لأن الموظفين متحمسون وملتزمون ومشاركون بنشاط في العمل نحو رضا العملاء
- الابتكار والإبداع الفردي والجماعي في حل المشكلات وتحسين العمليات
- الموظفون الذين يفخرون ويحاسبون على عملهم
- الحماس للمشاركة الفعالة والمساهمة في التحسين المستمر

نهج العملية

لتنفيذ مبدأ إدارة الجودة الشاملة هذا؛

- قم بإنشاء خطة عمل مرئية حتى يتمكن الجميع من رؤية الأنشطة المحددة التي يجب إكمالها بسهولة لتحقيق النتيجة المرجوة.
- تحليل الأنشطة الحالية وقياسها لمعرفة أين يمكن إجراء التحسينات.
- قم بتقييم التأثير الذي قد تحدثه عملياتك وأنشطتك على عملائك ومورديك وجميع أصحاب المصلحة.
- جعل التدريب متاحاً للموظفين الذين يحتاجون إلى تعلم عمليات جديدة والذين يرغبون في استكشاف فرص التقدم.

الالتزام بالعمليات أمر بالغ الأهمية في إدارة الجودة. تضمن العمليات اتخاذ الخطوات المناسبة في الوقت المناسب لضمان الاتساق وتسريع الإنتاج.

تشمل فوائد نهج العملية ما يلي:

- دورات تطوير وإنتاج أسرع ، وتكاليف أقل ، وزيادة الإيرادات
- مزيد من الاتساق والنتائج المتوقعة
- التركيز على التحسينات المستمرة والنجاح

نظام متكامل

لتنفيذ مبدأ إدارة الجودة الشاملة هذا؛

- تعزيز ثقافة العمل التي تركز على الجودة.
- استخدام المخططات الانسيابية والوسائل البصرية الأخرى لمساعدة الموظفين على فهم كيفية تناسب وظائفهم مع بقية الشركة.
- استخدام تحليل العملية كما هو لمعرفة أين يمكن إجراء التحسينات.
- جعل التدريب متاحاً للموظفين الذين يحتاجون إلى تعلم عمليات جديدة والذين يرغبون في استكشاف فرص التقدم.

عادة ما يكون للأعمال التجارية العديد من الأقسام المختلفة، ولكل منها وظائفها وأغراضها الخاصة. يجب أن تكون هذه الإدارات والوظائف مترابطة مع العمليات الأفقية التي يجب أن تكون محور إدارة الجودة الشاملة. لكن في بعض الأحيان تعمل هذه الإدارات والوظائف في صوامع معزولة.

في نظام متكامل ، يجب أن يكون لدى كل فرد في كل قسم فهم شامل للسياسات والمعايير والأهداف والعمليات. تساعد الأنظمة المتكاملة الشركة على البحث عن التحسين المستمر من أجل تحقيق ميزة على المنافسة.

تشمل فوائد النظام المتكامل ما يلي:

- ركز على الجودة التي ستساعد عمك على تحقيق التميز
وتلبية توقعات العملاء أو تجاوزها

نهج استراتيجي ومنهجي

لتنفيذ مبدأ إدارة الجودة الشاملة هذا؛

- تزويد موظفيك بالتدريب والموارد المناسبة التي من شأنها مساعدتهم على إكمال خطواتهم الفردية في هذه العملية.
- تحسين العمليات والمنتجات باستمرار، وتطوير المعدات حسب الضرورة للوصول إلى الأهداف.
- جعل التحسين المستمر هدفا قابلا للقياس لجميع الموظفين.

تصف المنظمة الدولية للتوحيد القياسي هذا المبدأ على النحو التالي:

"إن تحديد وفهم وإدارة العمليات المترابطة كنظام يساهم في فعالية المنظمة وكفاءتها في تحقيق أهدافها."

تشمل فوائد النهج الاستراتيجي والمنهجي ما يلي:

- القدرة على تحديد الاختناقات أو الأعطال في العملية والتفاعل معها وإصلاحها بسرعة
- تحسين القدرات التنظيمية عموماً وتحسين الأداء

التحسين المستمر

لتنفيذ مبدأ إدارة الجودة الشاملة هذا؛

- تنفيذ سياسات لإنشاء تحسينات المنتج والعملية والنظام كأهداف قابلة للقياس للأفراد والفرق والإدارات.
- الاعتراف والإقرار وتشجيع الابتكار لتحسين العمليات والتنمية.
- تشجيع الموظفين على المشاركة في الدورات التدريبية المتاحة للتعلم والقيام بأدوار جديدة وإضافية.

لا تحدث الكفاءة المثلّى ورضا العملاء التام في يوم واحد - يجب أن يجد عميلك باستمرار طرقاً لتحسين العمليات وتكييف منتجاتك وخدماتك مع تغير احتياجات العملاء. كما ذكر سابقاً، ينبغي أن تساعد مبادئ إدارة الجودة الشاملة الأخرى عميلك إبقاء العين نحو التحسين المستمر.

تشمل فوائد التحسين المستمر ما يلي:

- تحسين المعرفة والقدرات لزيادة الأداء
- أهداف التحسين تتماشى استراتيجيا مع القدرات والأهداف التنظيمية
- أوقات رد الفعل السريع للتعرف على الاختناقات والعمليات المكسورة وإصلاحها

صنع القرار القائم على الحقائق

لتنفيذ مبدأ إدارة الجودة الشاملة هذا؛

- تحليل والتحقق من البيانات للتأكد من أنها موثوقة ودقيقة.
- إتاحة البيانات ذات الصلة لأصحاب المصلحة.
- استخدام طرقاً صالحة لجمع البيانات وتحليلها.
- اتخاذ القرارات بناء على الحقائق المستفادة من البيانات بالإضافة إلى تجربتك والحدس.

يؤدي التحليل وجمع البيانات إلى اتخاذ قرارات أفضل بناء على المعلومات المتاحة. اتخاذ قرارات مستنيرة يؤدي إلى فهم أفضل للعملاء والسوق الخاص بك.

تشمل فوائد صنع القرار القائم على الحقائق ما يلي:

- القدرة على اتخاذ قرارات مستنيرة
- القدرة على تحليل القرارات السابقة والدفاع عنها من خلال الرجوع إلى السجلات الواقعية
- القدرة على تغيير القرارات السابقة بناء على مراجعة البيانات

لتنفيذ مبدأ إدارة الجودة الشاملة هذا؛

- قم بإنشاء خط اتصال رسمي حتى يعرف جميع الموظفين التحديثات وتغييرات السياسة والعمليات الجديدة.
- حيثما أمكن ، إشراك الموظفين في صنع القرار.
- تأكد من أن الجميع في كل قسم يفهم أدوارهم وكيف تتلاءم مع بقية الشركة.

يجب أن يكون كل شخص في مؤسستك على دراية بالخطط والاستراتيجيات والأساليب التي سيتم استخدامها لتحقيق الأهداف. هناك خطر أكبر من الفشل إذا لم يكن لديك خطة اتصال جيدة.

تشمل فوائد الاتصالات ما يلي:

- رفع الروح المعنوية والتحفيز عندما يفهم الموظفون كيف تساعد مساهماتهم الشركة على تحقيق أهدافها
- التنسيق والتعاون بين الإدارات
- القدرة على قياس فعالية السياسات والإجراءات الحالية بدقة أكبر
- الدافع العالي من الموظفين لتحقيق الأهداف لأنها جزء من عملية صنع القرار

لن يأتي التنفيذ الناجح لمفاهيم إدارة الجودة الشاملة
هذه بين عشية وضحاها. نظرا لأن إدارة الجودة
الشاملة غالبا ما تمثل تحولا ثقافيا كبيرا، فقد ترغب
في تنفيذ هذه التغييرات على مراحل لتقليل التأثير.

الجوانب الرئيسية



يشير معنى إدارة الجودة الشاملة إلى نهج يكون فيه كل موظف على كل مستوى في العمل مسؤولاً عن تقييم المنتجات والخدمات وفقاً لمعايير الجودة واحتياجات العملاء.



تؤكد إدارة الجودة الشاملة على أن ضمان الجودة هو مسؤولية مشتركة تؤثر على جميع جوانب الشركة أو المؤسسة.



التركيز على العملاء، ومشاركة الموظفين، والنظام المتكامل، والنهج المتمحور حول العملية، والتدفق المنهجي، والجهود المستمرة، وصنع القرار القائم على الحقائق، وإدارة العلاقات هي المبادئ الثمانية لإدارة الجودة الشاملة.



ضمان الاحتفاظ بالعملاء، وزيادة الإنتاجية، وتعزيز علاقات أصحاب المصلحة، وتحسين الثقافة التنظيمية، وما إلى ذلك.. هي بعض من فوائد اعتماد وتنفيذ إدارة الجودة الشاملة.



شكراً لكم!

ريم معتوق
الأكاديمية العربية الدولية