

المحاضرة السابعة:

جوائز الجودة

أولا. أهداف جوائز الجودة:

تهدف جوائز إدارة الجودة الشاملة إلى تحقيق أهدافاً عديدة يمكن تحديدها بما يلي:

- زيادة وعي الناس بأهمية جوائز إدارة الجودة الشاملة بسبب مساهمتها الهامة في زيادة الميزة التنافسية للمنظمات المشاركة فيها.
- تشجيع التقييم الذاتي للمنظمات ومقارنة أداء المنظمة مع المعايير الموضوعية.
- الحث على تشجيع تبادل المعلومات بخصوص استراتيجيات نشر ثقافة الجودة والعوائد المتحققة من تطبيق هذه الاستراتيجيات.
- زيادة الوعي بخصوص متطلبات الحصول على التميز.
- تشجيع المنظمات على تقديم وتطبيق عمليات تطوير إدارة الجودة الشاملة بالمنظمة.
- وتعتمد كافة جوائز الجودة في العالم على أساس إجراء تقييم لأداء المؤسسات بالمقارنة مع معايير محددة سلفاً، وبالتالي يتم تقييم أداء هذه المؤسسات وفقاً لدرجات أو علامات محددة لكل عنصر من العناصر التي يجري تقييمها.
- لعل من أبرز جوائز الجودة عالمياً وإقليمياً و وطنياً مايلي:

ثانياً- جائزة ديمنج Deming Prize :



هي من أقدم الجوائز أنشئت سنة 1951م، وقد قام بإنشائها اتحاد العلماء والمهندسين اليابانيين بهدف الاحتفال بالمساهمة الفاعلة التي قدمها ديمنج للصناعة اليابانية. تمنح جائزة ديمنج للمنظمات والوحدات العاملة فيها، فإنها أيضاً تمنح للأفراد الذين ساهموا في دراسات إدارة الجودة الشاملة أو الذين ساهموا في نشر مبادئ إدارة الجودة الشاملة.

1. أصناف الجائزة: تتكون هذه الجائزة من خمس فئات هي:

- جائزة ديمنج للأفراد (DPI).
 - جائزة تطبيقات ديمنج (DP).
 - جائزة تطبيقات ديمنج للمؤسسات الصغيرة (DAPSC).
 - جائزة ديمنج للأقسام (DAPD).
 - جائزة ضبط الجودة للمصانع (QCAF).
- وفي سنة 1984 فُسِح المجال للمؤسسات غير اليابانية للترشيح لنيل الفئات الثانية والثالثة والرابعة دون الفئة الأولى والأخيرة حيث بقيتا مقصورتين على الأفراد والمصانع اليابانية.

بدأت شركات غير يابانية تبدي اهتماما بالجائزة وتقدم للفوز بها، وقد حصلت شركات أمريكية على هذه الجائزة منها
مثلاً شركة Lucent Technologies.

2. المعايير التي تركز عليها جائزة ديمنج: للنموذج عشرة معايير ، يمكن تلخيص عناصر التقييم التي تشملها جائزة ديمنج في
الجدول الموالي :

الجدول (...): معايير جائزة ديمنج.

الوزن	المعيار	
كل المعايير لها نفس الوزن	1	سياسة المنظمة وتخطيطها للجودة الشاملة
	2	التنظيم والإدارة
	3	تجميع وتحليل المعلومات الخاصة بالجودة
	4	التقييس
	5	تنمية الموارد البشرية
	6	تأكيد الجودة
	7	الصيانة والتحكم
	8	أنشطة التحسين
	9	النتائج والآثار
	10	الخطط المستقبلية

ثالثاً- جائزة المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة (EFQM):.



European Foundation for Quality Management

أنشئت الجائزة الأوروبية لإدارة الجودة سنة 1991 من قِبَلِ الإتحاد الأوروبي لإدارة الجودة الذي تأسس سنة 1988، و ذلك من أجل تشجيع المؤسسات الأوروبية على التميّز في مجالات الأداء، و قد قدّمت أول جائزة في مدريد سنة 1992.

1. تصنيف الجائزة: جائزة المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة مصنفة لأربعة قطاعات:

- منظمات كبيرة الحجم.
- وحدات تشغيلية بالمنظمات.
- منظمات قطاع عام.

- منظمات صغيرة إلى متوسطة الحجم مصنفة إلى فئتين: (مستقلة ومنظمات تابعة لشركات كبرى).
2. معايير الجائزة: تتكون الجائزة من (9) معايير رئيسية.

جدول (...): معايير الجائزة المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة.

رقم المعيار	المعيار	النسبة المئوية
1	القيادة	10%
2	السياسة و الاستراتيجية	10%
3	العاملين	10%
4	الموارد	10%
5	العمليات	10%
6	نتائج الزبائن	15%
7	نتائج العاملين	10%
8	النتائج الاجتماعية	10%
9	نتائج الأداء	15%
	المجموع	100%

✓ فئة الممكّنات (المسببات): القيادة ، السياسة والاسراتيجية ، الأفراد ، الموارد، العمليات.

✓ فئة النتائج: تركز على ما حققته المنظمة، نتائج الأفراد، نتائج العملاء، نتائج المجتمع، نتائج أداء المؤسسة.

رابعاً- جائزة مالكوم بالدريج الوطنية للجودة **Malcolm Baldrige National Award**:



جائزة أنشأها الكونجرس الأمريكي سنة 1987 (تأسست جائزة مالكوم بالدريج بقانون عام رقم 100-107 موقعة من الرئيس الأمريكي في 1987/8/20) لزيادة الوعي بجودة الإدارة ولمكافأة الشركات الأمريكية التي تنجح في تطبيق نظم إدارة الجودة. ويمكن منح جائزتين سنويا في كل فئة من الفئات الثلاثة التالية: الشركات الصناعية وشركات الخدمات والمشروعات الصغيرة. وتحمل الجائزة اسم مالكوم بالدريج وزير التجارة الأسبق الذي كان من كبار المدافعين عن إدارة الجودة. ويقوم المعهد القومي للمعايير والتكنولوجيا التابع لوزارة التجارة الأمريكية بالإشراف على هذه الجائزة التي تديرها الجمعية الأمريكية للجودة (ASQ).

تم عام 2000 توسيع الجائزة لتشمل المؤسسات غير الربحية كمؤسسات التعليم والرعاية الصحية. مُنحت هذه الجائزة لأول مرة في 4 نوفمبر 1988م لثلاثة مرشحين، اثنين من قطاع الصناعة وهما شركة "موتورولا" وشعبة في شركة "ويستنج هاوس إلكترونيك" وشركة "غلوب ميتالورجيكال" كواحدة من الشركات (المشاريع) الصغيرة.

تم عملية إدارة الجائزة من قبل المعهد الوطني للمقاييس والتقنية (NIST) والجمعية الأمريكية للجودة (ASQ). ومتطلبات التقديم للجائزة صارمة تشمل على تقديم تقرير مؤلف من 75 صفحة كبيرة (و50 صفحة كبيرة للمشاريع الصغيرة)، ويجب ذلك التقرير عن أسئلة تقع في 7 فئات متكاملة تمثل المعايير الرئيسية لمنح الجائزة.

1. أصناف الجائزة: تنوعت جائزة بالدريج إلى ثلاثة أنواع:

- جائزة لمعايير الأداء المتميز لقطاع التعليم.

- جائزة لمعايير الأداء المتميز لقطاع الرعاية الصحية.

- جائزة لمعايير الأداء المتميز للصناعة.

2. معايير الجائزة: تكونت الجائزة من (7) معايير رئيسية توزعت بالشكل الآتي:

الجدول (...): معايير جائزة مالكولم بالدريج.

المعيار	الوزن (نقاط)	
1 القيادة	125	
2 التخطيط الاستراتيجي	85	
3 التركيز على العميل والسوق	85	
4 المعلومات والتحليل	85	
5 الموارد البشرية	85	
6 إدارة العمليات	85	
7 نتائج الأعمال	450	
المجموع	1000	