

إدارة العمليات

مدخل لإدارة العمليات-٣

الاتجاهات المعاصرة لإدارة العمليات

- إدارة الجودة الشاملة ✓
- العولمة ✓
- ليونة (مرونة) ✓
- تقليص الوقت ✓
- إسراع تكنولوجيا ✓
- مساهمة العمال ✓
- إعادة الهندسة ✓
- المسائل البيئية ✓
- إدارة سلاسل التوريد ✓

إدارة الجودة الشاملة

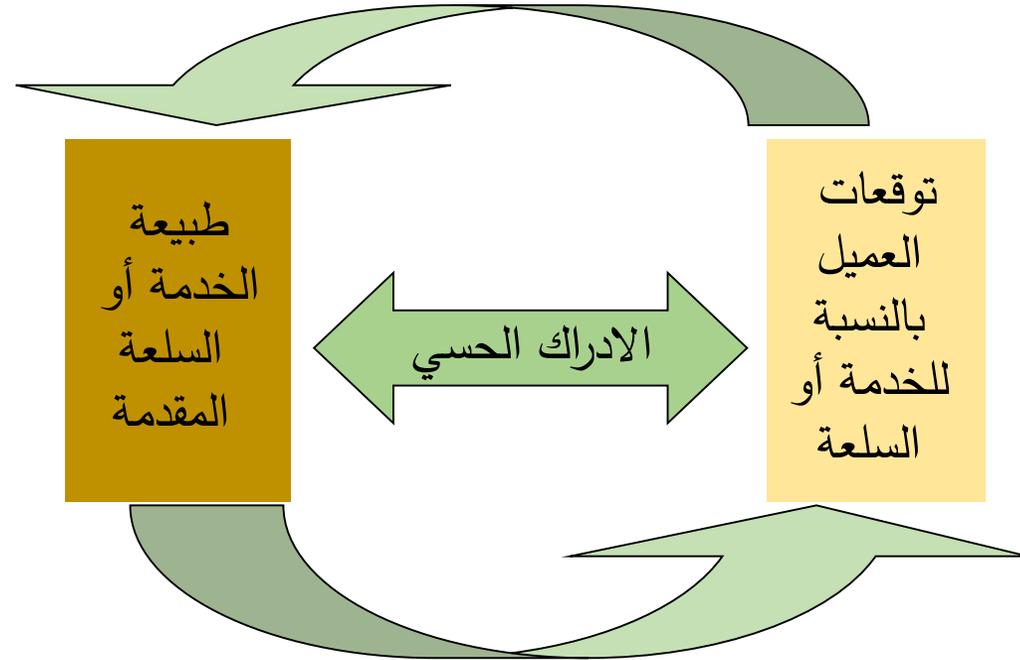


ما هي الجودة؟

الجودة هي:

مقدار الفجوة بين توقعات العميل وطبيعة الخدمة/السلعة المقدمة

يتحدد مستوى الجودة بـ:



الجودة مقبولة

توقعات
العميل
بالنسبة
لهذه
الخدمة

=

طبيعة
الخدمة
المقدمة

الجودة ليست جيدة

توقعات
العميل
بالنسبة
لهذه
الخدمة

>

↑
↓
طبيعة
الخدمة
المقدمة

الجودة ممتازة

↑
↓
توقعات
العميل
بالنسبة
لهذه
الخدمة

<

طبيعة
الخدمة
المقدمة

الجودة؟؟

بدأت نشأة الجودة كنظام اداري في اليابان مع بداية القرن العشرين وخاصة عندما تم تطبيق مبادئها على المنشآت الصناعية اليابانية. بعد نجاح اليابان انتشرت الفكرة في الدول الغربية وحاولت تلك الدول تطبيقها.

لقد نجح (أدوارد ديمينغ) في جذب الاهتمام بإدارة الجودة الشاملة وتمثلت بدايات ذلك في أمريكا.

رواد الجودة الشاملة

١- إدوارد ديمينغ (يلقب بأبي ثورة إدارة الجودة الشاملة) : التركيز على استعمال الأساليب الإحصائية Statistical Process Control (SPC) في عمليات التحسين (النقاط الأربعة عشر لديمنغ)

٢- جوران : أعتمد على تقديم مفهوم واسع للجودة يعتمد على تنفيذ برنامج لتحسين الجودة وقد ربط بين تحسين الجودة وكفاءة الإدارة من خلال ما سمي بثلاثية جوران (التخطيط الجيد والرقابة الفعالة على الجودة واجراء التحسينات المستمرة) وأكد على مسئولية الإدارة في تحقيق الجودة و ضرورة وضع الأهداف (التخطيط للجودة، ضبط الجودة، تحسين الجودة)

٣- كروسبي : الالتزام الكلي للإدارة العليا بمبادئ الجودة (العمل على تحقيق مبدأ ”افعله صحيحا منذ المرة الأولى - الهدف هو المعيب الصفري“. التركيز على الدوافع و عمليات التخطيط أكثر من أساليب رقابة العمليات و حل المشاكل

رواد الجودة الشاملة

٤- كاورو اويشيكواوا

(الأب الروحي لحلقات الجودة) حيث انه أول من نادى بحلقات الجودة.

حلقات الجودة

مجموعة مكونة من ٦ - ١٢ عامل من نفس القسم، تجتمع المجموعة بصفة دورية (٤ ساعات في الشهر) لدراسة و حل المشاكل المتعلقة بالجودة و اقتراح التحسينات

محطات من تاريخ الجودة الشاملة

- قبل عام ١٩٠٠ م.
(مبدأ التفتيش لاستبعاد الشوائب والعيوب من قبل العميل).
- ١٩٠٠ م - ١٩٢٠ م.
(مبدأ التفتيش من قبل إدارات متخصصة).
- ١٩٢٤ م - ١٩٤٠ م.
(نظرية ضبط الجودة الإحصائي SQC لشيوارت).
- ١٩٤٠ - ١٩٥٠ م.
(الانطلاقة الفعلية لإدارة الجودة الشاملة في وزارة الدفاع الأمريكية)
- 1950-1960 م.
(انتقال الجودة إلى اليابان عن طريق ديمينغ وجوران).

محطات من تاريخ الجودة الشاملة

□ ١٩٦٠-١٩٧٠ م.

(حلقات الجودة تنتشر في اليابان).

□ ١٩٧٠م - ١٩٨٠م.

(مفهوم التحسين المستمر في اليابان وانقلاب الموازين).

□ ١٩٨٠م - ١٩٩٠م.

(الصحة في الولايات المتحدة الأمريكية والعالم الغربي).

□ ١٩٩٠م - الآن.

(انتشار الجودة بمفاهيمها المختلفة مثل الهدره ، Sigma وغيرها).

محطات من تاريخ الجودة الشاملة

اذن منذ الخمسينيات من القرن الماضي ظهرت الحاجة إلى تطبيق الجودة الشاملة في مجال الاعمال وكان ذلك في اليابان على يد ديمينغ

إدارة الجودة الشاملة: مدخل للإدارة المتكاملة من أجل التحسين المستمر والطويل المدى للجودة في جميع المراحل والمستويات والوظائف في المؤسسة بما يحقق رضا الزبون

العناصر الأساسية للجودة الشاملة

- الرؤية الإستراتيجية للجودة
- مشاركة الجميع في إدارة الجودة
- قياس الجودة يرتبط بالشروط الفعلية للسوق وب حاجة الزبون
- مدخل الزبون (أن الزبون أصبح مركز الاهتمام الذي تتمحور حول الأبعاد والوظائف المختلفة)
- التحسين المستمر

جوائز الجودة و التميز العالمية

هناك حوالي 40 برنامجاً مطبقاً لإدارة الجودة في العالم

- Deming prize • Japan 1951
- Malcolm Baldrige • USA 1987
- European Quality Award • Europe 1992
- Canada Award for Excellence • Canada 1992