

ملخص عن البحث السابع: نموذج إدارة الجودة الشاملة

إدارة الجودة الشاملة:

إدارة: هي التطوير والمحافظة على إمكانيات المنظمة لتحسين الجودة بشكل مستمر
الجودة: هي تلبية وتجاوز توقعات العميل
الشاملة: هي تطبيق الجودة في كافة جوانب العمل ابتداء من تحديد احتياجات العميل و انتهاء بتقييم وتقويم رضا للعميل.

أهداف الجودة الشاملة:

- * فهم حاجة العميل
- * توفير سلع وخدمات وفق متطلبات الزبون
- * جذب المزيد من العملاء
- * التكيف مع المتغيرات الاقتصادية والتقنية والاجتماعية بما يخدم تحقيق ا لجودة المطلوبة
- * التميز في الأداء والخدمة

تعريف الجودة

هي اجمالي خواص المنتج او الخدمة او العملية او التنظيم او الفرد التي تبين قدرته على تحقيق احتياجات محددة وفكرة الجودة تغطي العديد من النقاط يجب التحكم فيها منها مدى نجاح المنتج او الخدمة .المميزات والأداء. المتانة . السعر.... الخ

مرحلة التفتيش أو الفحص (1900-1937)اهتمت باكتشاف الاخطاء في المنتج.

مرحلة مراقبة الجودة: (1937- 1960) اهتمت بتقليل ومنع نسبة العيوب في المنتجات باستخدام الطرق الاحصائية.

مرحلة تأكيد الجودة: (1960- 1980) ركزت على منع حدوث الأخطاء أثناء عملية التصنيع.

مرحلة إدارة الجودة الشاملة: (1980-الى يومنا هذا) والتي أدت إلى تغير جذري في مفهوم الجودة.

مبادئ إدارة الجودة الشاملة:

- * التزام الادارة العليا
- * التركيز على العميل
- * مشاركة العاملين في العمليات
- * الوقاية من الأخطاء قبل وقوعها
- * التحسين المستمر
- * التركيز على العمليات والنتائج معا
- * التغذية العكسية

معوقات وصعوبات ادارة الجودة الشاملة

- * عدم التزام الادارة العليا بتطبيق برنامج تسيير الجودة الشاملة.
- * عدم اشراك العاملين بسبب عدم قناعة الادارة العليا بدور المورد البشري في ا نجاح ادارة الجودة الشاملة.
- * التدريب الغير فعال للعاملين وغياب الابداع والابتكار اللذان مهمان للارتقاء في مستوى المنتجات والخدمات المقدمة.
- * وجود مقاومة للتغيير من طرف الادارة او العاملين بسبب عدم نشر ثقافة الجودة.
- * الاعتماد على خبراء الجودة اثناء تطبيق النظام اكثر من اعتمادها على العاملين داخل المؤسسة.
- * عدم توفر الدعم المالي و عدم توفر الكوادر المالية والمؤهلة في ادارة الجودة الشاملة في مجال بعض الخدمات.
- * عدم وجود ادارة قوية لانها اساس نجاحتطبيق ادارة الجودة الشاملة

وسائل ادارة الجودة الشاملة

*عصف الافكار(العصف الذهني)

يعرف بالتفكير الابداعي يهدف الى خلق عدد اكبر من الافكار حول موضوع معين حيث يطلب من كل عضو الادلاء بفكرة واحدة عن الموضوع او المشكلة وتكرر العملية عدة مرات على الاعضاء .ويقوم المشرق بتسجيل الافكار دون انتقاد او تعليق عل أيافكرة ثم يقوم بترتيبها حسب اهميتها و اختيار الاولى والافضل من بين هذه المقترحات.

*خرائط ضبط الجودة

تساعد هذه الوسيلة على تحليل البيانات وفهم الانحرافات والاطفاء عبر كل مراحل جودة المنتج او الخدمة من اجل تحسين العمليات الانتاجية او الخدمية وضمان استمرارية المنتج.

*اسلوب عظم السمكة او(مخطط السبب-التأثير)

وضع هذا المخطط من طرف الخبير الياباني ايشيكوا سنة 1950 ويهدف الى تحليل مشكلة او نتيجة يجب تصحيحها ويجاد الاسباب الرئيسية والثانوية لها ويكون وفق خطوات

- تحديد المشكل المعالج وتسجيله على يمين المخطط والذي ياخذ شكل السمكة.

- تحديد المجالات التي نجد اسباب المشكلة فيها وهي 5 مجالات يطلق عليها (اليد العاملة .الطرق .الوسائل. المحيط والآلات)

- البحث عن اكبر عدد من الاسباب الممكنة عن المشكلة وهنا يمكن استعمال تقنية عصف الافكار .ثم يتم تصنيف كل سبب الى المجموعة الخاصة به.

خصائص ادارة الجودة الشاملة

- *زيادة في الحصة السوقية والارباح والاستثمار الافضل للموارد البشرية . *زيادة في الكفاءة *التعليم والتدريب المستمر من خلال الدورات والمؤتمرات.
- * التركيز على التحسين المستمر * مراقبة الجودة على مستوى المؤسسة وفي كل الحالات وبمساهمة جميع الموظفين.
- * تعزيز الموقع التنافسي للمؤسسة . *تقليل شكاوى العملاء.

