محاضرة رقم 6: إدارة الجودة في المنظمة.

أولا: مفهوم الجودة

في اللغة العربية جاد الشيء جودة أي حسن وصار جيدا، وأجاد الشيء يعني أحسنه وأتقنه وتجودت الشيء أي تخيرته وطلبت أن يكون جيدا والجيد هو نقيض، أما في اللغة اللاتينية فالجودة مشتقة من الكلمة Qualitas التي تعني طبيعة الشيء ودرجة صلابته، وكانت تعني قديما الدقة والإتقان وفي قاموس ويبستر عرفت الجودة بأنها صفة أو درجة تفوق يمتلكها شيء ما

أما اصطلاحا فالجودة مفهوم متعدد المداخل يرتبط بأحكام تقديرية عن مكوناته، كما يختلف باختلاف الأفراد الذين يقومون بتحديده والسياق المراد تطبيق الجودة به (إدارة، صناعة، تعليم)، لذلك ليس من السهل الإجماع على مفهوم واحد، إلا أنه يمكن حصر أهم المفاهيم في المداخل التالية:

1- مدخل القيمة: يعتمد هذا المدخل على التكلفة والسعر، فالمنتج والخدمة الجيدة هي التي تحقق المواصفات بأقل تكلفة، ويتفق هذا المدخل مع تعريف " "جوكو بيار" الذي يرى بأن الجودة هي تقديم جميع الأداءات اللازمة للعميل والتي ينتظر منها أن تشبع وتلبي رغباته بسعر تنافسي، ووفق الطرق والأساليب التي تناسبه

2- مدخل التصنيع: تعرف الجودة وفقا لهذا المدخل بأنها التوافق مع المواصفات والمتطلبات المتعلقة بالممارسات التصنيعية والتشغيلية والهندسية، وذلك من أجل الوصول إلى منتجات خالية من العيوب ومطابقة لمواصفات التصميم، فحسب المنظمة العالمية للتقييس الجودة هي الدرجة التي تشبع الحاجات والتوقعات الظاهرية والضمنية من خلال جملة من الخصائص الرئيسية المحددة مسبقا ويتوافق هذا مع تعريف "جوران" للجودة بأنها "الملائمة للاستخدام" ويقصد بذلك أن يكون مستخدم السلعة أو الخدمة قادرا على الاعتماد عليها في انجاز ما يريده منها

3- مدخل المستخدم: وفقا لهذا المدخل الجودة هي عبارة عن مفهوم شخصي ذاتي يعتمد على تفضيلات المستخدم، فالمنتجات والخدمات التي تقوم بإشباع تلك التفضيلات هي المنتجات الأعلى جودة، فحسب المعهد الوطني الأمريكي والجمعية الأمريكية لمراقبة الجودة الجودة هي مجموعة من السمات والخصائص القادرة على تلبية احتياجات محددة، وفي نفس السياق يرى جونسون أن الجودة هي القدرة على تحقيق رغبات المستهلك بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته ويحقق رضاه التام عن السلعة أو الخدمة التي يحصل عليها

ثانيا : التطور التاريخي للجودة

1- مرحلة العصور القديمة: كان التأكد من جودة السلع في هذه المرحلة مسؤولية الزبون الذي يشتريها انطلاقا من لونها أو رائحتها أو طعمها أو شكلها أو طريقة صنعها، ولأن الناس يتفاوتون في شدة حواسهم كالنظر والسمع والشم فقد اعتبرت الجودة أمرا يعتمد على الرأي الشخصي والخبرة الذاتية،

2- مرحلة فحص السلع المنتجة: كان العميل في هذه المرحلة يشتري سلعا يتحدد مستوى جودتها وفقا لخبرة المورد وليس تبعا لمتطلبات العميل، حيث كان الحرفي يقوم بنفسه بفحص إنتاجه الذي أنتجه، ومع ظهور الإنتاج الكبير والثورة الصناعية اضطرت المنظمات إلى تطبيق نظام الفحص للمنتجات للتأكد من مستوى جودتها، والهدف من ذلك هو فصل المنتجات المعيبة عن تلك الموافقة للمواصفات، وكانت مسؤولية الجودة تقع على عاتق مشرفين متخصصين في ضبط الجودة ومتابعة قياسها

3- مرحلة الضبط الإحصائي للجودة: شهدت هذه المرحلة تحولا حاسما تمثل في استخدام علم الإحصاء في الرقابة على الجودة، فقد أدركت الشركات الصناعية أن القيام بنشاط الفحص أصبح غير كافي، وعليها البحث عن أساليب أكثر فعالية، فكان التغير باتجاه السيطرة على الجودة إحصائيا، وزود الفاحص بأدوات وأساليب إحصائية مثل لوحات السيطرة، وعينات القبول بدل الفحص الشامل، وقد تميزت هذه المرحلة بالاستخدام الواسع والكبير للمخططات الإحصائية في المنظمة ولاسيما في مجال الإنتاج والجودة كمخطط باريتو pareto، وفي سنة 1947 أنشأت المنظمة الأمريكية للرقابة على الجودة، والتي لعبت دورا هاما في انتشار إدارة الجودة فيما بعد.

وخلال السبعينيات زادت حدة المنافسة في الأسواق، وبدأ العمال يطالبون بتقديم ضمانات على جودة المنتجات، أي تأكيد الجودة من خلال وضع معايير ومقاييس وطنية ودولية للجودة.

4- مرحلة تأكيد الجودة:إن تأكيد الجودة لا يهتم بالمنتج فقط، بل يهتم أيضا بالمواد التي تساهم في العملية الإنتاجية كالمواد الأولية والتجهيزات واليد العاملة، وكافة القرارات والتصرفات المخططة والضرورية لضمان ثقة العملاء وتحقيق مستوى الجودة المطلوب محليا وعالميا، وفي هذه المرحلة زاد الاهتمام بالشهادات الخاصة بأنظمة تأكيد الجودة، كمقياس الإيزو 9000 لإيمان المؤسسات بأهميتها في تحقيق البقاء والاستمرار في الأسواق العالمية.

5- مرحلة إدارة الجودة: وتهدف إدارة الجودة إلى تعظيم الموارد المالية، المادية والبشرية وفقا للتحديات التي تواجهها المنظمة وكذا تخطيط تطور هذه الأخيرة مع تحديد أهداف واقعية وفقا للحالة الداخلية للمنظمة وبالمقارنة مع منافسيها، ولقد شهد عام 1970 تحولا ملموسا في مجال إدارة الجودة وذلك بالانتقال من التركيز على الأساليب الإحصائية للرقابة على الجودة إلى اعتبار الجودة فلسفة إدارية.

6- مرحلة إدارة الجودة الشاملة: في هذه المرحلة أصبحت الجودة أداة إستراتيجية لا تتعلق بالمنتج فحسب بل ببيئته، وبكافة وظائف المنظمة، وأول من طور إدارة الجودة الشاملة هو ميجينبيوم، ثم قام اليابانيون باستخدامها بشكل أوسع، لاسيما في الثمانينيات وأواخر التسعينيات من القرن الماضي، وتعرف إدارة الجودة الشاملة بأنها التحسين المستمر في جميع أنشطة المنظمة بشكل يؤدي إلى تسليم سلع وخدمات ذات جودة مرتفعة

كما عرفت بأنها" شكل من أشكال الجهود التعاونية التي تعول على مواهب وقدرات الإدارة والعاملين وتهدف لتحسين الجودة في المنظمة باستمرار، وباستخدام فرق عمل"

ثالثا: معايير الجودة

تهتم المنظمة الدولية للمعايير (ISO) منذ تأسيسها عام 1947، بتطوير ونشر مقاييس عالمية تشمل مختلف المجالات الصناعية والتجارية، وتهدف معايير ISO إلى ضمان الجودة، والسلامة، والكفاءة، وقابلية التشغيل للمنتجات والخدمات عبر الحدود الدولية، بمعنى إلغاء القيود الجغرافية لاستخدام الخدمة أو المنتج الذي تقدمه المنظمة وقد (ISO).بتطوير مجموعة واسعة من المعايير من أهمها:

1-معايير إدارة الجودة عائلة ISO 9000

شهادة :ISO 9001 يركز على أنظمة إدارة الجودة (QMS) لضمان تلبية المؤسسات لمتطلبات العملاء.

2-معايير الإدارة البيئية عائلة ISO 14000

شهادة :ISO 14001 يتناول أنظمة الإدارة البيئية (EMS) لمساعدة المؤسسات على تقليل التأثير البيئي.

3-معايير أمن المعلومات عائلة ISO 27000

شهادة :ISO 27001 يركز على نظام إدارة أمن المعلومات (ISMS) لحماية البيانات الحساسة.

4-معايير الصحة والسلامة المهنية عائلة ISO 45000

شهادة :ISO 45001 يتناول أنظمة إدارة الصحة والسلامة المهنية لإنشاء بيئات عمل آمنة ومنع الحوادث.

5-معايير سلامة الأغذية عائلة ISO 22000

شهادة :ISO 22000 يركز على أنظمة إدارة سلامة الأغذية لضمان سلامة المنتج وجودته.

6-معايير جودة الأجهزة الطبية

شهادة :ISO 13485 يحدد متطلبات أنظمة إدارة الجودة لضمان سلامة وفعالية الأجهزة الطبية.

7-معايير المسؤولية الاجتماعية

شهادة ISO 26000 يقدم إرشادات حول المسؤولية الاجتماعية والممارسات التجارية المستدامة للعمليات الأخلاقية.