

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إدارة الجودة والمواسفات

الفصل الأول

ماهية إدارة الجودة والمواسفات الشاملة

الجودة : مدى المطابقة مع المتطلبات .

س : أذكر أبعاد الجودة ؟

- 1- الأداء :: Performance
- 2- المظهر :: Features
- 3- المطابقة :: Conformance
- 4- الاعتمادية :: Reliability
- 5- الصلاحية :: Durability
- 6- الخدمات المقدمة :: Service
- 7- الاستجابة :: Response
- 8- الجمالية :: Aesthetics
- 9- السمعة :: Reputation

لمزيد من الشرح لأبعاد الجودة ::: راجع صفحة (20-22)

مفهوم الجودة الشاملة

(ص 23)

إدارة : تخطيط وتنظيم وتوجيه ومراقبة كافة النشاطات المتعلقة بتطبيق الجودة كمل يتضمن ذلك دعم نشاطات الجودة وتوفير المواد اللازمة .

الجودة : تلبية متطلبات العميل وتوقعاته .

الشاملة : تتطلب المشاركة واندماج كافة موظفي المنظمة ، وبالتالي ينبغي إجراء التنسيق الفعال بين الموظفين لحل مشاكل الجودة ولإجراء التحسينات المستمرة .

الفوائد التي تجنيها المنظمة من تطبيق إدارة الجودة الشاملة هي متعددة ؟ (23-24)

- 1 - تحسين الوضع التنافسي للمنظمة في السوق ورفع معدلات الربحية .
- 2 - تعزيز العلاقات مع الموردين .
- 3 - رفع درجة رضا العملاء .
- 4 - تحسين جودة المنتجات المصنعة أو الخدمات المقدمة .
- 5 - انخفاض تكلفة العمل نتيجة عدم وجود أخطاء وتقليل معدلات التالف .
- 6 - فتح أسواق جديدة وتعزيز الأسواق الحالية .
- 7 - القيام بالأعمال بصورة صحيحة من المرة الأولى .
- 8 - زيادة معدل سرعة الاستجابة للمتغيرات داخل المنظمة .
- 9 - تطوير القدرات من خلال التدريب .
- 10 - حفز العامل وشعوره بتحقيق الذات من خلال مشاركته في وضع الأهداف واتخاذ القرارات .

نشأة وتطور مفهوم إدارة الجودة الشاملة

وأجمالاً فقد مر مفهوم إدارة الجودة الشاملة بأربعة مراحل رئيسية :-

- 1 - الفحص :: Inspection (ص 25)
- 2 - ضبط الجودة :: Quality Control (ص 25-26)
- 3 - تأكيد الجودة :: Quality Assurance (ص 26)

4 - إدارة الجودة الشاملة :: Total Quality Management (ص 26-27)

مقارنة بين الإدارة التقليدية وإدارة الجودة الشاملة

(ص 27)

إدارة الجودة الشاملة	الإدارة التقليدية
الرقابة الذاتية	1 - الرقابة اللصيقة وتصعيد الأخطاء
العمل الجماعي وروح الفريق	2 - العمل الفردي
التركيز على المنتج والعمليات	3 - التركيز على المنتج
اندماج الموظفين	4 - مشاركة الموظفين
التحسين المستمر	5 - التحسين وقت الحاجة
مرونة السياسات والإجراءات	6 - جمود السياسات والإجراءات
تحليل البيانات وإجراء المقارنات البيئية	7 - حفظ البيانات
التركيز على رضا الأفراد	8 - التركيز على جني الأرباح
مشاركة الموردین	9 - النظرة إلى الموردین على أنهم مستغلین
العمیل الخارجي والداخلي	10 - العمیل الخارجي
الخبرة واسعة عن طريق فرق العمل	11 - الخبرة ضيقة تعتمد على الفرد

وهناك العديد من العلماء والباحثين الذين كان لهم دوراً فعالاً وبصمات مميزة على تطور مفهوم إدارة الجودة والشاملة ومن بين هؤلاء العلماء والباحثين : - (ص 28-31)

A - إدوارد ديمينج :-

بنيت فلسفة ديمينج على ضرورة التزام المنظمة بتطبيق مبادئه الأربعة عشر المعروفة والتي يمكن تلخيصها بما يلي :-

- 1 - تحديد ونشر وأهداف وأغراض المنظمة .
- 2 - تبني الفلسفة الجديدة .
- 3 - عدم الاعتماد على الفحص الكلي .
- 4 - الاعتماد على جودة المواد المشتراه وليس على السعر الأقل .
- 5 - تحسين نظام الإنتاج والخدمة باستمرار .
- 6 - الاهتمام بالتدريب .
- 7 - إيجاد القيادة الفعالة .

- 8 - القضاء على الخوف .
- 9 - تفعيل فريق العمل .
- 10 - تجنب النصائح والشعارات الجوفاء .
- 11 - تجنب تحديد أهداف رقمية للعاملين .
- 12 - دعم اعتزاز العاملين بعملهم .
- 13 - تشجيع التعليم والتطوير الذاتي .
- 14 - أحداث التغيير الملائم بدفع عملية التحويل .

أشار ديمنج أن هناك سبعة عوامل لها تأثير سلبي على مستقبل المنظمة وسماها بالأمراض السبعة القاتلة للمنظمة :-

- 1 - عدم الاستمرار في وضع الأهداف نحو التحسين وغموض تلك الأهداف .
- 2 - التركيز على الأرباح في الأجل القصير فقط وقصر النظر في هذا المجال .
- 3 - عدم كفاءة أنظمة التقييم التقليدية لأداء الأفراد وتخويف العاملين بالتأثير علي مستقبلهم الوظيفي .
- 4 - التغييرات الكثيرة في الإدارة .
- 5 - الإدارة على أساس الكم فقط .
- 6 - عدم بناء نظام الجودة في المنتجات من أول خطوة .
- 7 - التكاليف المغالى فيها وغير الضرورية في مجالات ضمان المنتج والاستشارات والأمور القانونية .

B - جوزيف جوران (ص 32-33)

C - فليب كروسي (ص 33-34)

D - كاورو أويشيكوا (ص 34)

انتهى الفصل الأول