

المحاضرة رقم 1 : المحور الأول مدخل لإدارة الجودة

❖ مقدمة :

لقد أصبح الاهتمام بالجودة ظاهرة عالمية، باعتبارها الوظيفة الأولى لأية منظمة وفلسفة إدارية وأسلوب حياة ، لتمكّنها من الحصول على ميزة تنافسية تمكنها من البقاء والاستمرار في ظل المتغيرات البيئية المتلاحقة سريعة التغير، وظهور الأسواق العالمية، وتزايد طلبات الزبائن للجودة، وزيادة حدة المنافسة؛ مما أدى إلى أن الجودة أصبحت سلاحًا استراتيجيًا للحصول على ميزة تنافسية.

إن سر نجاح مصطلح الجودة يعود إلى عدد من المبادئ الإدارية التي يركز عليها، ومن هذا المنظور فإن استثماره في منظمات الخدمة يتحقق من خلال اعتماد المبادئ الإدارية التي يقوم عليها مصطلح الجودة والتي أثبتت فعاليتها ونجاحها في المنظمات الصناعية، ومن هذه المبادئ: التحليل المستمر للعمليات بهدف تحسين أدائها، وتوفير التدريب والحوافز للعاملين في المنظمة من أجل المحافظة المستمرة على الجودة العالية، واستمرارية تحسينها. وتعد الجودة أداة فعالة لتطبيق التحسين المستمر لجميع أوجه النظام في أية منظمة، وذلك من خلال تحقيق التحسين في النشاطات والعمليات الداخلية. وترتبط الجودة بجميع نشاطات المنظمة، حيث تعمل على استبعاد غير الصالح منها سعيًا وراء رضا الزبون. لقد أصبح مفهوم الجودة ينظر إليه في عالمنا المعاصر وبيئة الأعمال التنافسية نظرة أشمل وأعمق من كونها وظيفة من وظائف إدارة الإنتاج والعمليات.

❖ تعريف إدارة الجودة

يمكن تعريف إدارة الجودة على أنها عملية الإشراف على جميع الأنشطة والمهام التي يجب إنجازها داخل المؤسسة، وذلك للحفاظ على المستوى المطلوب من تميز المنتجات والخدمات، ويشمل هذا الأمر تحديد سياسة إدارة الجودة والتخطيط والتنفيذ ومراقبة وتحسين الجودة. وتعتبر إدارة الجودة فلسفة عمل تدعم فكرة أن نجاح الشركة على المدى الطويل يأتي من رضا العملاء وولائهم، وهي تتطلب أن يعمل جميع أصحاب الشركة معاً لتحسين العمليات والمنتجات والخدمات في الشركة.

وتتضمن عملية إدارة الجودة مجموعة من الإجراءات التي يتم تطويرها من قبل فريق ضبط الجودة للتأكد من أن المنتجات والخدمات التي يتم إنتاجها هي ذات معايير صحيحة أو مناسبة للهدف المطلوب منها، وهي كالآتي:

- ضرورة تحديد المؤسسة لأهداف الجودة التي يجب تحقيقها والمتفق عليها مع العميل (دراسة السوق)
- تحديد كيفية قياس هذه الأهداف مع أخذ الإجراءات المطلوبة لقياس الجودة.
- يتم تحديد أي مشكلات في جودة المنتج أو الخدمة لتحسينها ، مع الإبلاغ عن مراكز الخلل العام .

❖ مكونات إدارة الجودة :

- تتكون إدارة الجودة من 4 مكونات رئيسية، وهي تشمل ما يأتي:
- تخطيط الجودة هي عملية تحديد معايير الجودة ذات الصلة بالعمل وتحديد كيفية تحقيقها.
- تحسين الجودة هي عملية التغيير الهادف لعملية تحسين الثقة بالمنتج أو الخدمة المقدمة.

- مراقبة الجودة تُشير إلى الدعم المستمر لسلامة العملية الإنتاجية وموثوقيتها في تحقيق النتائج المطلوبة.
- ضمان الجودة هي مجموعة الإجراءات المخططة اللازمة لتقديم الثقة الكافية للمنتج بحيث يفي بالمتطلبات المحددة.

❖ مبادئ إدارة الجودة

- يوجد العديد من مبادئ إدارة الجودة التي يتبناها المعيار الدولي لإدارة الجودة، وتشمل ما يأتي:
- التركيز على العملاء لتلبية توقعاتهم واحتياجاتهم. وجود قيادة جيدة تساهم في إنشاء ثقافة شركة مزدهرة وتسمح للموظفين بإدراك قدراتهم وإمكانياتهم.
 - إشراك الموظفين في العملية الإنتاجية وصنع القرار وتحسين مهاراتهم.
 - العمل بنظام مؤسسي ونهج واضح يعمل على تحقيق الكفاءة والفاعلية في العملية الإنتاجية.
 - التحسين المستمر للشركة والقدرة على التكيف مع أوضاع السوق. اتخاذ القرارات بناء على دراسة الأدلة والنتائج المتاحة.
 - إدارة وتحسين العلاقات مع الموردين والتجار وبناء سلسلة توريد جيدة.

❖ فوائد إدارة الجودة

- مع استخدام نظام إدارة الجودة ستتمكن المؤسسة من تحقيق العديد من الفوائد، ومن أهمها ما يأتي:
- تحسين المنتجات والخدمات حيث أن نظام إدارة الجودة يضمن التمسك بمعايير التميز طوال فترة الإنتاج.
 - زيادة الإنتاجية عندما يتبع الموظفون الإرشادات الموضوعية، سيساعد هذا الأمر على العمل ضمن إطار واضح مما يساهم في زيادة إنتاجية الموظفين.
 - رضا العملاء يعتمد نظام إدارة الجودة عند تصميمه على متطلبات وتوقعات العملاء، كنتيجة لذلك، يُمكن للشركة التأثير بشكل إيجابي على رضا العملاء عن المنتجات أو الخدمات
 - زيادة التزام الموظفين حيث أن إدارة الجودة تُحدد الأدوار والمسؤوليات المطلوبة في مجال الجودة، وتُساعد هذه الشفافية على معرفة كل موظف للأدوار المطلوبة منه وينعكس هذا الأمر على تحسين الأعمال.

❖ أهمية جودة الخدمات:

تعتبر جودة المنتجات أو الخدمات أحد العوامل الأساسية التي تساهم بنجاح أو فشل الشركات ولذلك فهي تسعى إلى تقديم منتجات وخدمات ذات جودة عالية تتمكن من خلالها تحقيق ميزة تنافسية تحقق الرضا لدى المستهلك. وتعتبر إدارة الجودة ركناً أساسياً في استراتيجيات تطوير وتحسين أداء المنظمات في مختلف القطاعات، لما تتمتع به هذه الخدمات من خصائص متعددة كعدم الملموسية و التباين في مستوى الجودة .

تكمن أهمية إدارة الجودة في قدرتها على ضمان التميز والكفاءة، مما يعزز من موقع المنظمة في السوق التنافسي. من خلال تطبيق مبادئ إدارة الجودة، حيث تستطيع المنظمات تحقيق مستويات إنتاجية أعلى، وتقليل الأخطاء والحفاظ على جودة المنتجات، وصولاً إلى تحقيق رضا العميل الكامل. تتنوع المهام والأدوار داخل نطاق إدارة الجودة من التخطيط والتحسين المستمر إلى القيادة والعمل كفريق واحد، مروراً بضمان الوثائق والسجلات.

❖ فوائد وأهمية إدارة الجودة للمنظمات

تساهم إدارة الجودة بشكل ملموس في تعزيز أداء المنظمات وترسيخ مكانتها في السوق من خلال مجموعة من الممارسات المنظمة والاستراتيجيات الموجهة نحو التحسين المستمر. من أبرز فوائد إدارة الجودة:

- **تعزيز رضا العملاء:** من خلال تحسين جودة المنتجات والخدمات، تعمل إدارة الجودة على زيادة رضا العملاء، مما يؤدي إلى زيادة الولاء وتكرار الشراء.
- **زيادة الكفاءة التشغيلية:** تركز إدارة الجودة على تحسين العمليات وتقليل الهدر، مما يؤدي إلى تحسين الكفاءة التشغيلية وخفض التكاليف.
- **تحسين الموقع التنافسي:** تمكن إدارة الجودة المنظمات من الوقوف بقوة في وجه المنافسة من خلال التميز في الجودة، وهو ما يعد ميزة تنافسية رئيسية.
- **تحقيق الامتثال للمعايير القانونية والتنظيمية:** تضمن إدارة الجودة أن المنظمات تلتزم بالمعايير القانونية والتنظيمية المطبقة في صناعاتها، مما يقلل من المخاطر القانونية والغرامات المحتملة.
- **تعزيز مشاركة الموظفين:** من خلال تطبيق مبادئ الجودة الشاملة، تعمل المنظمات على تحفيز الموظفين وزيادة مشاركتهم، الأمر الذي يعزز من أداء الفريق ويقلل من معدلات دوران العمل.
- **التحسين المستمر:** تؤدي إدارة الجودة إلى ترسيخ ثقافة التحسين المستمر داخل المنظمة، مما يسهم في تطوير المنتجات والخدمات باستمرار والاستجابة الفعالة لتغيرات السوق.
- من خلال هذه الفوائد، تعزز إدارة الجودة من قدرة المنظمات على المنافسة والاستدامة، وتقدم لها الأدوات اللازمة لتحقيق النجاح المستمر والتوسع في الأسواق العالمية.

❖ عوائق نظام إدارة الجودة

- تحمل نظم إدارة الجودة، على الرغم من فوائدها الكبيرة العديد من العوائق التي قد تظهر أثناء تطبيقها أو نتيجة لذلك، خاصة إذا لم يتم تنفيذها بشكل مناسب. من المهم التعرف على هذه المساوئ للتخطيط المسبق لمواجهتها أو التقليل من تأثيرها:
- ✧ **ارتفاع التكاليف المبدئية:** تطبيق نظم إدارة الجودة يتطلب استثمارات مالية كبيرة في البداية، سواء للتدريب أو تحديث المعدات أو تعديل البنية التحتية، مما قد يكون عبئاً للشركات الصغيرة أو الناشئة.
 - ✧ **زيادة الأعباء الإدارية:** تتطلب نظم إدارة الجودة إجراءات مراقبة وتوثيق دقيقة، مما يؤدي إلى زيادة الأعمال الورقية والأعباء الإدارية على الموظفين، وقد يؤثر ذلك سلباً على تركيزهم على الأعمال الأساسية.
 - ✧ **مقاومة التغيير:** قد يواجه تطبيق نظم إدارة الجودة مقاومة من الموظفين الذين اعتادوا على طرق العمل التقليدية، مما يعيق التطبيق الفعال للنظام.
 - ✧ **التأخير في الاستجابة للسوق:** التركيز المفرط على الامتثال لمعايير الجودة يمكن أن يقلل من المرونة اللازمة للابتكار أو التعديل السريع للمنتجات بناءً على تغيرات السوق، مما قد يؤدي إلى تأخير في الاستجابة لمتطلبات العملاء.
 - ✧ **التعقيد في التطبيق:** يمكن أن تكون نظم إدارة الجودة معقدة في التطبيق، خاصة في المنظمات الكبيرة أو تلك التي لديها عمليات متعددة، مما يؤدي إلى صعوبة في المتابعة والتقييم المستمر.

❖ أنواع إدارة الجودة الشاملة

تتعدد أنواع إدارة الجودة الشاملة التي تُطبق في المنظمات العالمية، مما يسمح بتحسين العمليات وزيادة الكفاءة. تُصمم هذه الأنظمة لتلبية متطلبات مختلف الصناعات وتضمن الامتثال لمعايير الجودة الدولية. منها :

- **أهمية إدارة الجودة للعملاء :** تكمن أهمية إدارة الجودة في تعزيز رضا العملاء وبناء علاقات طويلة الأمد معهم، حيث تركز على فهم وتلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم. تتضمن هذه العملية جمع البيانات بشأن تجربة العملاء وتحليلها بدقة للكشف عن أي فجوات في الخدمة أو المنتجات المقدمة.

و من خلال التحسين المستمر للمنتجات والخدمات استناداً إلى هذه المعلومات، تسعى المنظمات لتجاوز توقعات العملاء، مما يؤدي إلى زيادة الولاء وتحقيق ميزة تنافسية في السوق. هذه الاستراتيجية لا تُحسن فقط جودة الخدمات والمنتجات، بل تعزز أيضاً الكفاءة العملية للمنظمة بشكل عام.

- إدارة الجودة للعمليات : تعد إدارة الجودة للعمليات أساسية لضمان تحقيق الكفاءة والفعالية في جميع مراحل الإنتاج والخدمات. تتمثل هذه الإدارة في تطبيق مجموعة من الأساليب والأدوات الهادفة إلى تحديد وتقليل الأخطاء وتحسين الأداء المستمر. من خلال تحليل العمليات وتقييمها بشكل دقيق، تتمكن المنظمات من تحديد نقاط الضعف والفرص للتحسين، وبالتالي تعزيز جودة المخرجات النهائية. هذا النهج يضمن للمنظمات تلبية المعايير الدولية والامتثال للمواصفات المطلوبة، مما يعزز من ثقة العملاء والمستهلكين في المنتجات والخدمات المقدمة.