

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

السَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

الفصل الثاني: مدخل لإدارة الجودة الشاملة ومعايير الإيزو



المبحث الثاني: التقييس (Standardization) ومعايير الإيزو

أولاً: نشأة وتطور مواصفات أنظمة إدارة الجودة الإيزو 9000

ثانياً: مفهوم مواصفات أنظمة إدارة الجودة iso9000

ثالثاً: أهمية تطبيق الإيزو

رابعاً: خطوات الحصول على شهادة iso9000-2000

خامساً: العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة و أنظمة الجودة iso 9000

المبحث الأول: مدخل لإدارة الجودة والجودة الشاملة

أولاً: مراحل تطور مفهوم إدارة الجودة الشاملة

ثانياً: مفهوم إدارة الجودة الشاملة

ثالثاً: مبادئ إدارة الجودة الشاملة

رابعاً: أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة



الفصل الثاني: مدخل لإدارة الجودة الشاملة ومعايير الأيزو

إن المؤسسات الباحثة عن التميز أمام خيار تقديم منتجات مطابقة للمواصفات العالمية من خلال الاهتمام بمواردها البشرية فضلا عن استجابتها لحاجات ورغبات الزبائن؛ اعتمادا على مفهوم إدارة الجودة الشاملة (TQM) وصولا إلى تحقيق أفضل أداء تشغيلي ممكن وتعزيز قدراتها التنافسية المحلية والدولية، بما قد يسهم إيجابا في ارتفاع رضا الزبون ومن ثم زيادة حجم المبيعات و منحنى الأرباح.



أولاً: مراحل تطور مفهوم إدارة الجودة الشاملة

بدأ الاهتمام المطرد بإدارة الجودة الشاملة خلال العقدتين الأخيرين من القرن المنصرم، حيث أخذت بمبادئها وتوجهاتها الكثير من المؤسسات الإنتاجية والخدمية. وفيما يلي أهم المراحل التي مرت بها الجودة وصولاً لمرحلة الجودة الشاملة:

أولاً. مراحل تطور مفهوم إدارة الجودة الشاملة

المرحلة الأولى: السيطرة على الجودة في مرحلة ما قبل الإدارة العلمية

- شهد نظام الإنتاج الحرفي نشاطاً للسيطرة على الجودة، وكان العامل الحرفي يتولى عملية فحص الإنتاج ومعالجة الفشل. ومع قيام نظام الإنتاج الواسع انتقلت مسؤولية السيطرة على الجودة إلى رئيس العمال الذي كان يفحص الإنتاج ويقرر سلامته، أو اتخاذ الإجراءات التصحيحية.

المرحلة الثانية: السيطرة على الجودة بالفحص والتفتيش

- في ثلاثينيات القرن العشرين، ظهرت وظيفة مستقلة للسيطرة على الجودة منفصلة عن القائمين بنشاط الإنتاج، من خلال فحص المنتج لتحديد مدى مطابقته للمواصفات الفنية المحددة مسبقاً، وتحديد المنتجات المعيبة. وللسيطرة على الجودة يتطلب وجود مفتشين في مواقع محددة من عملية الإنتاج إضافة إلى المعدات اللازمة للقياس والاختبار والفحص، ومع التوسع في الإنتاج والمصانع أصبح هذا المنهج مكلفاً للمؤسسة.

1. مراحل تطور مفهوم إدارة الجودة الشاملة

المرحلة الثالثة: السيطرة على الجودة إحصائياً

- إن السيطرة الإحصائية على الجودة عملية نظامية يتم من خلالها قياس الجودة المتحققة فعلياً ومقارنتها مع المعايير وتصحيح الانحرافات. وفي هذه المرحلة بدأ انتشار السيطرة على الجودة باستخدام العينات، لقد أدى هذا المنهج إلى تحقيق وفورات اقتصادية في كلف السيطرة على الجودة باستخدام الأساليب الإحصائية. شاع استخدام هذا المنهج خلال الحرب العالمية الثانية وطيلة فترة الخمسينيات من القرن العشرين.

المرحلة الرابعة: تأكيد الجودة

- وتحقيقاً لشعار الإنتاج بدون أخطاء يتبنى تأكيد الجودة استخدام الرقابة الوقائية التي تهتم بمتابعة العمل أولاً بأول لاكتشاف الخطأ قبل وقوعه والعمل على منع حدوثه، الرقابة المرئية والتي تُعنى بفحص المنتج بعد كل مرحلة تصنيع للتأكد من مستوى الجودة، وهو ما يساعد على اكتشاف الأخطاء أثناء وقوعها ومعالجتها فوراً. والرقابة البعدية وهي التأكد من جودة المنتج بعد الانتهاء من تصنيعه وقبل انتقاله ليد المستهلك، وذلك ضماناً لعدم وجود أي عيوب.

أولاً. مراحل تطور مفهوم إدارة الجودة الشاملة

المرحلة الخامسة: إدارة الجودة الشاملة



خلال سنوات ثمانينات القرن الماضي توسعت فكرة مشاركة العمال في المؤسسة للسيطرة على الجودة وهو ما أطلق عليه إدارة الجودة الشاملة، إذ يعد Feignbaum أول من استخدم تعبير السيطرة الشاملة على الجودة حيث يعرفها بأنها "نظام فعال لتحقيق التكامل بين جهود كافة الأطراف والمجموعات في المؤسسة التي تتولى التخطيط والرقابة، والتحسين للجودة بالشكل الذي يمكن من القيام بالإنتاج أو تقديم الخدمة بأفضل المستويات الاقتصادية لتحقيق الرضا الكامل للمستهلك".

ثانياً. مفهوم إدارة الجودة الشاملة

Management إدارة:

: تخطيط وتنظيم وتوجيه ومراقبة كافة
النشاطات المتعلقة بتطبيق الجودة، كما
يتضمن ذلك دعم نشاطات الجودة وتوفير
الموارد اللازمة.

Quality: الجودة

تلبية متطلبات العميل
وتوقعاته.

Total: الشاملة

تطلب مشاركة واندماج كافة موظفي
المنظمة، وبالتالي ينبغي اجراء التنسيق
الفعال بين الموظفين لحل مشاكل الجودة
ولإجراء التحسينات المستمرة.

ثانياً. مفهوم إدارة الجودة الشاملة

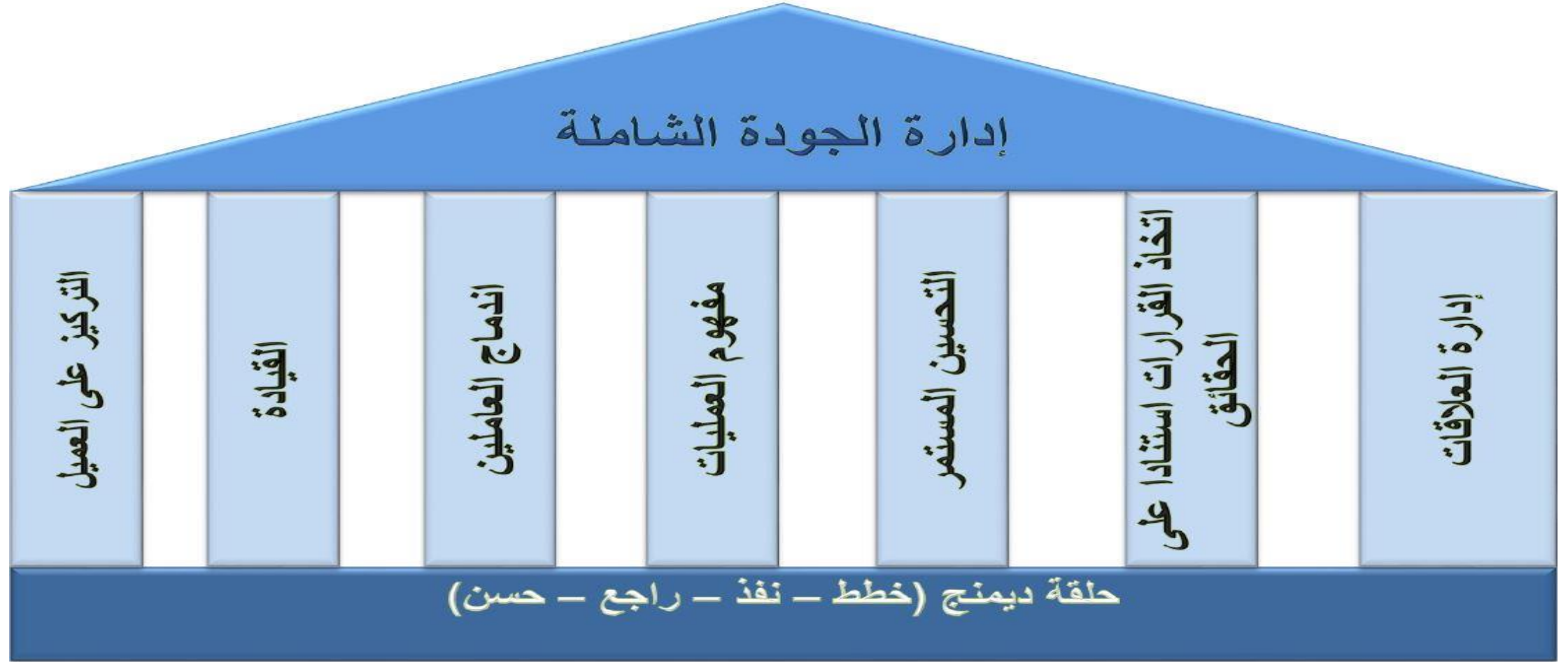
عرفت إدارة الجودة الشاملة على أنها "مدخل إداري للمؤسسة تركز على الجودة اعتماداً على مشاركة أعضائها العاملين فيها كافة، بهدف تحقيق نجاح طويل الأمد، وتحقيق المنافع لجميع أعضائها العاملين والمجتمع".

وتعرف على أنها " مجموعة من الأعمال والأنشطة التي يلتزم بها جميع أفراد المؤسسة على اختلاف مستوياتهم من أجل تلبية حاجات ورغبات الزبائن".

تعرف إدارة الجودة الشاملة بأنها "مدخل لأداء الأعمال من خلال تضافر جهود جميع الأفراد العاملين، والعمل على التحسين المستمر للسلع والخدمات من أجل تعظيم الميزة التنافسية للمؤسسة".

TQM
Total Quality
Management

مبادئ إدارة الجودة الشاملة



ثالثاً: مبادئ إدارة الجودة الشاملة

1. مبدأ التركيز على الزبون Focus on Customer

يعد التركيز على الزبون وتلبية احتياجاته وتحقيق رضاه الهدف الأساسي لأي مؤسسة، وأن نجاحها أو فشلها مرهون بخدمة زبائنها وبمواصلة وتعزيز التفاعل معهم، إذ يعد رضا الزبون وإسعاده محورا جوهريا ترتكز عليه عجلة إدارة الجودة الشاملة.



2. إسناد الإدارة العليا القيادة

LEADERSHIP القيادة

- COMMITMENT

الإلتزام

- PARTICIPATION

المشاركة

- ROLE MODEL

نموذج يحتذى به وقدوة

أن أهمية الإدارة العليا لا تأتي من خلال تخصص الموارد المطلوبة فحسب بل تصنع المؤسسات مجموعة أسبقيات لها بغية تعزيز الخطط والبرامج للوصول إلى تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

توحد القيادة أغراض واتجاهات المؤسسة، ويجب عليها تهيئة وخلق الجو العام داخل المنشأة الذي يحفز جميع العاملين للمشاركة في تحقيق أهدافها.

3. اندماج العاملين ومشاركتهم Employee involvement & empowerment



تتطلب إدارة الجودة الشاملة مساعدة العاملين أو جعلهم طرفا في كل خطوة في عملية الإنتاج إذ هناك ضرورة لتصميم العمليات الانتاجية التي يمكن أن تقود إلى الجودة المرغوبة، وهذا يمكن تحقيقه من خلال إعطاء الفرصة للعاملين بالمشاركة في العملية،

4. مبدأ التركيز على العملية Focuses :Process

إن تحقيق رضا الزبون وخلق ميزة تنافسية في الأسواق العالمية يعتمدان بدرجة كبيرة على جودة السلع والخدمات المقدمة لتلك الأسواق، لذا يعد مبدأ التركيز على العملية الانتاجية أحد الاستراتيجيات المهمة التي تعتمد عليها أغلب المؤسسات الصناعية، حيث تقوم هذه الاستراتيجية على تنظيم الأجهزة والمعدات وقوة العمل بما ينعكس على العملية بشكل ايجابي ويجعلها مرنة وقابلة للاستجابة لرغبات الزبائن المتغيرة، وبالتالي يحقق للمؤسسة زيادة في الانتاجية والارتقاء في مستوى الجودة.

HOW TO FOCUS ON THE PROCESS

BY THE DISCIPLINED **REBEL**

5. التحسين المستمر Continuous improvement

لقد أصبح التحسين المستمر حافزا يدفع العاملين إلى انجاز أعمالهم بجودة عالية نسبيا، فضلا عن تمكين المؤسسة من تدريب عاملها لتطوير مهاراتهم وزيادة قابليتهم للتطور التقني للعمليات وتعزيز السياسة الادارية للمؤسسة.



**CONTINUOUS
IMPROVEMENT
PROCESS**

QuestionPro

6. اتخاذ القرارات على أساس الحقائق

يمثل مبدأ اتخاذ القرارات على أساس الحقائق أحد المكونات التي تركز عليها إدارة الجودة الشاملة، ويتطلب تطبيقه الاعتماد على تقنيات وموارد تهيئه القوات اللازمة لتمكين الأفراد وإيصال ما يمتلكونه من معلومات تتحدث عن الحقائق إلى حيث يجب أن تصل هذه المعلومات للاستفادة منها في تحقيق الجودة.

تشكل المعلومات أساسا مهما في فلسفة إدارة الجودة الشاملة، فتوافرها للإدارات العليا سيعكس مدى إمكانية هذه المؤسسات من تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وتتبلور أهمية المعلومات في توافر البيانات المهمة للمؤسسة.



7. إدارة العلاقات

هى العلاقة بين المؤسسة
والموردين والتي تؤدى إلى زيادة
قدرة كلاً من الطرفين على
الاستفادة من بعضهما.



رابعاً: أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة

1. إن شعار إدارة الجودة الشاملة هو فعل الشيء الصحيح بطريقة صحيحة من أول مرة، والذي ينبغي أن يطبق في جميع أنشطة ومجالات عمل المؤسسة مما يؤدي حتماً إلى تحسين في الربحية والقدرة على المنافسة؛



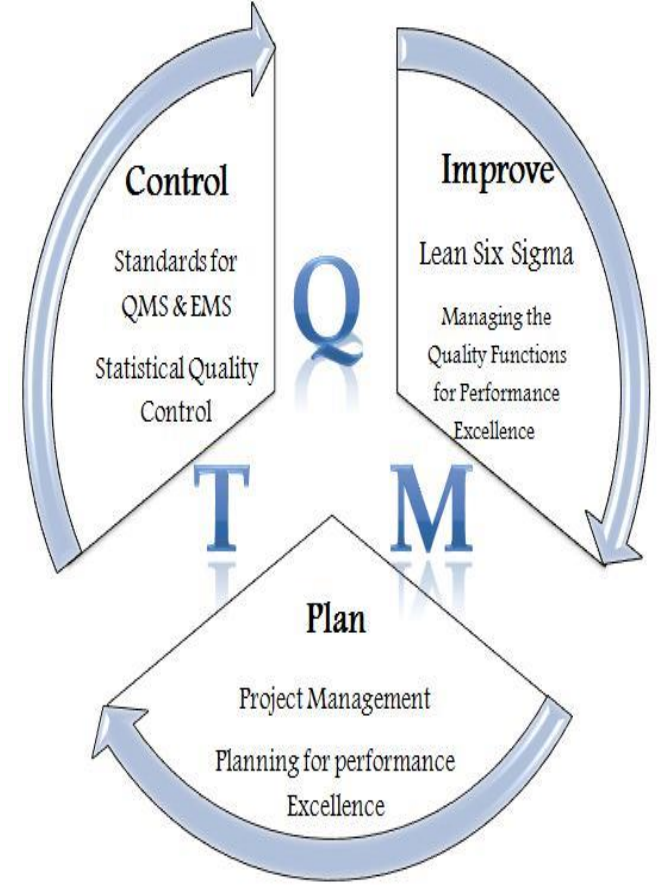
2. إن إدارة الجودة الشاملة تفرز قدرة أكبر على العمل الجماعي بتحقيق تحسنا في الاتصالات، وإشراك أكبر لجميع العاملين في حل المشاكل والمعوقات وبالتالي تحسين العلاقة بين الإدارة والعاملين، وبهذا يقل معدل دوران العمالة ويزداد ولاء وانتماء العاملين إلى المؤسسة؛

رابعاً: أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة

تعزيز الموقف التنافسي للمؤسسة
وزيادة حصتها السوقية من خلال
التركيز على تقديم سلعة أو خدمة
ذات جودة عالية للزبائن وبالسعر
المناسب لهم وفي الوقت الذي
يناسبهم، مما يجعلهم أكثر ولاءً
للمنتج أو الخدمة؛

تحسين عملية الاتصال في مختلف
مستويات المؤسسة وضمان
المشاركة الفعالة لجميع أفرادها في
تحسين الأداء؛

تركز إدارة الجودة الشاملة على
معرفة احتياجات ورغبات الزبائن
وإشباعها والذين هم جزء من
المجتمع، كما تعمل على المحافظة
على البيئة والصحة العامة.



شكراً على حسن الإصغاء
والمتابعة