

دليل المتدرب

ادارة الجودة الشاملة





بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



يسر

أن يرحب بكم في برنامجه المتميز

مهارات ادارة الجودة الشاملة



سانلين المولى عز وجل أن يوفقنا لتقديم برنامج يجتمع لكم فيه العلم والمتعة حيث يصطحبكم المدرب المتميز

.....

في رحلة نحو التدريب الاحترافي المدعم بالإثباتات النظرية والتطبيقات العملية التي من شأنها زيادة قدرتكم على تقديم التدريب بالشكل المهني المطلوب بما يتماشى مع متطلبات العصر

1. الاسم :

2. المؤهل : الحالة الاجتماعية:

3. الخبرات العملية :

4. العمل الحالي مع شرح طبيعة العمل :

5. الهوايات :

6. تحدث عن نفسك في سطور :

.....

ماهي توقعاتك وأهدافك من البرنامج :

.....



نأمل مراعاة الإرشادات التالية لأهميتها في تحقيق أهداف البرنامج التدريبي:



الالتزام بوجود الحقيبة التدريبية معك طوال البرنامج التدريبي





الأهداف الإضافية للمشارك

بعد اطلاعك على الأهداف التدريبية للحقيبة، وكذلك أثناء تنفيذ التدريب على محتويات هذه الحقيبة .. قم بتدوين أهداف إضافية ترى أنه من الواجب أن تحققها هذه الحقيبة ؛ وذلك على النموذج والذي يحتوى أهداف الوحدات التي يشير إليها المتدرب ويجد من وجهة نظره يريد ان يتم التركيز عليها او وجد صعوبة في فهمها وتطبيقها ؛ وذلك على سبيل المثال على النحو التالي:

قد تكون هذه الأهداف عامة؛ مثل:

" أرغب في اكتساب أكبر قدر من المعلومات عن " مهارات ادارة الجودة الشاملة"

وقد تكون هذه الأهداف أكثر تحديدا؛ مثل:

حدد مدى تحقيق أهدافك الإضافية، ولا تترك أي هدف دون تحقيق دون في النموذج بالصفحة التالية :

النموذج التالي : يوضح الأهداف الإضافية



الأهداف الإضافية			الوحدة التدريبية
لم تتحقق	إلى حد ما	بالكامل	



مفهوم إدارة الجودة الشاملة

إدارة الجودة الشاملة هي مفهوم استراتيجي يهدف إلى تحقيق تحسين مستمر في جميع عناصر ووظائف المنظمة. يركز هذا المفهوم على تحقيق رضا العملاء عبر تحسين الجودة في جميع جوانب العمليات، بدءًا من التصميم والتطوير، وصولاً إلى الإنتاج والخدمات والدعم. يعتبر الموظفون جزءًا أساسيًا من هذه العملية، حيث يتم تشجيعهم على المشاركة في تحسين الجودة وتطوير العمليات.

تطور إدارة الجودة الشاملة

1. مرحلة الفحص: كانت هذه المرحلة ما بين عام (1930_1940). وهُنا الجودة تتمثل بأنها عملية فحص الأنشطة المتعلقة بقياس المنتج واختياره وتفتيشه، كذلك مدى مطابقة المنتج مع المواصفات الفنية التي تم وضعها.
2. مرحلة ضبط الجودة: بدأت هذه المرحلة عام 1940 وانتهت عام 1970، حيث كانت الجودة هُنا هي جميع الأنشطة والأساليب الإحصائية التي تضمن الحفاظ على مواصفات المنتج. وظهرت فيها أيضاً الرقابة الإحصائية على الجودة.
3. مرحلة تأكيد الجودة: بدأت عام 1970 إلى عام 1985. وكان أسلوب فعّال في مجال الرقابة على الجودة. وكان الهدف في هذه الفترة هو الوصول إلى مستوى عالي من الجودة وتحقيق إنتاج خالي من العيوب. وكان من متطلبات هذه المرحلة هو الرقابة الشاملة لكل أنشطة المنظمة، من بداية أول مرحلة من مراحل الإنتاج إلى مرحلة وصول المنتج إلى السوق.
4. مرحلة الجودة إدارة الجودة الشاملة: هذه المرحلة بدأت عام 1985 ومستمرّة للوقت الحالي، حيث تُعتبر المرحلة التي تُركّز على جودة المنتج الخالي من العيوب والأخطاء، كذلك جودة الأنشطة التي يتم بها إنتاج المنتج. وتُركّز على مبدأ العمل الجماعي، اندماج العاملين فيما بينهم، العمل كفريق يساعد على الاستفادة من خبرات العاملين والعمل على إيجاد حلول للمشاكل التي يواجهها. وازداد اهتمام منظمات الأعمال بإدارة الجودة الشاملة؛ بسبب زيادة المنافسة في ما بينها ولكي تواكب التطور بسبب التقدم التكنولوجي.





عناصر ادارة الجودة الشاملة

التركيز على العميل يتمثل التركيز على العميل بمواكبة التعرف على رغبات واحتياجات المستفيدين التي تتغير بشكل دائم؛ وتكمن الأهمية في ذلك كونها القلب النابض لتحريك كافة الأنشطة في المنشأة، وبالتالي تحقيق رضا المستهلك. بناءً على ما تقدّم؛ فإن للعميل الأهمية الكاملة في تحديد مستوى الجودة التي تتمتع بها المنتجات والخدمات؛ ويأتي ذلك بعيداً عن الجهود التي تبذلها المنشآت في رفع مستويات الجودة، وتدريب الموظفين، ودمج الجودة، فإن الأمر بالنهاية بيد العميل في تقييم الجهود المبذولة فيما إذا كانت جديرة بالاهتمام أم لا.

مساندة ودعم الإدارة العليا تقع مسؤولية تحقيق الجودة وضبطها على عاتق الإدارة العليا للمنظمة، وذلك بما يوكل إليها من توفير مصادر تعليم الأيدي العاملة والإداريين، وتدريبهم، وتسخير الطرق لهم، وتحطيم العقبات، وكل ما يُطلب منها هو الصبر، والمتابعة الدائمة للاستراتيجيات ذات المعالم المحددة في ضبط الجودة، وبإمكانها تحقيق ذلك من خلال قدرتها على رسم أبعاد رؤية بعيدة المدى، لديها القدرة الكاملة على تغيير ثقافة المنظمة من خلال تحسين مستويات الجودة.

العمل الجماعي يتطلب تطبيق إدارة الجودة الشاملة داخل منشأة ما ضرورة ملحة في تحقيق التعاون بين كافة أفراد المنشأة في مختلف الأقسام والوحدات والمستويات الإدارية، وبذلك فإن على الإدارة العليا أن تستوعب بأن تحقيق ذلك لا يقتصر على المدراء فقط، بل إن بإمكان الآخرين تحقيق إسهامات قيمة في ذلك، ولكن بعد التدريب وتحفيز روح العمل الجماعي، واتخاذ القرارات الجماعية.

تدريب الأيدي العاملة حتى يتسنى للإدارة العليا لمس حالات الإبداع والتميز في العمل، فلا بد من الارتكاز كلياً على التدريب المكثف للأيدي العاملة على إدارة الجودة الشاملة سعياً للارتقاء بالأداء.

احترام وتقدير العاملين لا بد من وجود الاحترام المتبادل بين مختلف المستويات الإدارية والتواصل فيما بينها، مع إغفال النظر عن المستويات الوظيفية، والحرص على الاستمرارية في تقييم أداء العاملين بصورة موضوعية لترسيخ وتوثيق مبدأ مكافأة التميز والإبداع.

التحسين الدائم يتحقق التحسين انطلاقاً من رغبة المنظمة بالاستمرار في تحقيق التحسين تدريجياً على كافة الأنشطة والخدمات والمنتجات بشكل جوهري، وغالباً ما يستخدم أسلوب المقارنات المرجعية لغايات التحسين والتطوير المستمرة.



نشر ثقافة الجودة يشترط على المنظمة نشر الثقافة بين مختلف الفئات العاملة داخل المنظمة بواسطة رسالة المنظمة المُصاغة بشكل واضح وجلي؛ بحيث تتضمن الجودة كونها الركيزة الأساسية لتقديم الخدمات، شريطة أن تمثل هذه رسالة المنظمة المُحرك الرئيسي للوظائف الإدارية في مختلف الإدارات والأقسام في المنظمة.

الصياغة الاستراتيجية لفلسفة إدارة الجودة الشاملة يعكس هذا العنصر النهج الذي تتبعه الإدارة العليا، وفلسفتها في إدارة الجودة الشاملة في التوجه الاستراتيجي للمنشأة، ويكون التعبير عن مضمون المبادئ الأساسية للمنشأة وأهدافها في الرسالة أمراً مهماً وضرورياً.

لماذا نريد تطبيق إدارة الجودة الشاملة

تعد إدارة الجودة الشاملة تطبيق إداري جديد في العالم الصناعي والتجاري، بل وشملت إدارة الجودة الشاملة العديد من القطاعات والأنشطة في الدول المتقدمة، وذلك لأنها تسعى إلى تحقيق الأهداف التالية:

1- ضبط مستوى جودة الخدمات والسلع المقدمة، وهذا الهدف يتعلق بالمعايير التي ترغب المؤسسات والشركات في المحافظة عليها.

2- تطوير المنتجات والسلع وفقاً لرغبات العملاء، والحد من الأخطاء، أي توفير منتجات وخدمات خالية من العيوب لكسب ثقة جميع العملاء.

3- رفع الروح المعنوية لجميع العاملين وتحفيزهم على تطوير أدائهم وزيادة الإنتاج، بجانب تأكيد قدرة المؤسسة على توجيه وتجهيز وتطوير جميع العاملين بها.

4- خلق بيئة عمل تشجع على التعلم والتطوير وإشراك جميع العاملين في هذه العملية.

5- الرقابة الجيدة على عمليات الإنتاج، وتطوير أدوات قياس العمليات.

6- نشر ثقافة المرونة والتكيف مع ظروف السوق المالي والتجاري، وتغيير أذواق ورغبات العملاء، وهو يتعلق بقدرة المؤسسة وفعاليتها، بجانب مدى استجابتها للتغيرات ومحيط العمل.

7- خفض التكاليف والمصروفات، وذلك من خلال معرفة أذواق العملاء بدقة وتطبيقها بطريقة صحيحة من أول مرة، توفيراً لنفقات إعادة الإنتاج ودفوع التعويضات.

8- إدارة الوقت بطريقة صحيحة وتقليل الوقت اللازم لممارسة الأعمال، وهو ما يعد توفيراً للنفقات أيضاً.



9- تحسين الربحية والإنتاجية.

10- زيادة القدرة على جذب العملاء، والتركيز على أساليب التسويق الفعالة.

11- تقليل نسبة شكاوي العملاء، وهو ما يتحقق برفع قيمة المنتجات والخدمات المقدمة.

12- نشر ثقافة العمل الجماعي بين جميع الإدارات، والقدرة على فهم المشكلات وحلها.

13- التركيز على عناصر التنافسية، أي الرغبة في التطور وتوقع التغيير المستمر في رغبات العملاء.

معايير الجودة في التربية والتعليم والحياة العامة والوظيفية

توجد بعض المعايير الهامة والخاصة بجودة التعليم وأهم وأشهر هذه المعايير تتمثل في الآتي:

- تختلف معايير جودة التعليم على حسب اختلاف المؤسسات التعليمية ومنها معايير جودة المقررات الدراسية بكافة أنواعها المختلفة بالإضافة أيضاً إلى معايير المناهج التعليمية المختلفة.
- توجد أيضاً معايير خاصة بجودة الأطر التربوية وأيضاً الأطر التعليمية والأطر الإدارية المختلفة.
- معايير التحسين المستمر من جودة التعليم.
- معايير نتائج الحصول على التحصيل التعليمي.
- توجد أيضاً المعايير الخاصة بجودة البنية التحتية للتعليم وجميع المرافق العامة.

مبادئ ومتطلبات ادارة الجودة الشاملة :-

- 1 - التركيز على العملاء :التركيز الأساسي لإدارة الجودة هو تلبية متطلبات العملاء والسعي لتجاوز توقعات العملاء
- 2 - القيادة : ان القادة على جميع المستويات يسعون لتأسيس وحدة الهدف والتوجيه ويهيئ الظروف لمشاركة الآخرين في تحقيق أهداف وإنجازات المنظمة النوعية.
- 3 - إشراك الناس : من الضروري مشاركة الأشخاص المختصون والمخولون على جميع المستويات في جميع أنحاء المنظمة لتعزيز قدرتها على تقديم وتهيئة القيم
- 4 - نهج العملية : عندما تفهم الأنشطة وتدار كعمليات مترابطة وتعمل كنظام متماسك ستنتج نتائج متسقة ويمكن التنبؤ بها بمزيد من الفعالية والكفاءة
- 5 - تحسين : التركيز على التحسين المستمر سبب لنجاح المنظمات



6 - صنع القرار القائم على الأدلة : القرارات القائمة على تحليل وتقييم البيانات والمعلومات تؤدي إلى تحقيق النتائج المرجوة.

7 - إدارة العلاقات : ولتحقيق النجاح المستدام، على المنظمة أن تدير علاقاتها مع الأطراف المعنية، مثل الموردين.

مزايا ومعيقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة :-

أولاً: المزايا :-

١- الوصول إلى تحقيق رضا العميل

يعد رضا العميل عن المنتج أو الخدمة التي تقدم له، بمثابة نظام قياس للمنتجات والخدمات، حيث يمكن الشركات من خلاله، تحسين منتجاتهم وبالتالي مضاعفة الأرباح. ليس ذلك فأظهرت الدراسات أن الزبون الراضي كليا يساهم بتحقيق عائدات أكبر ب ١٤ مرة من الزبون غير الراضي.

٢- ضمان بقاء الشركات

من فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة أنه يحافظ على نشاط المنظمة، ويجدد العمليات الإنتاجية بها، وذلك يضمن البقاء للمنظمة، ويمكنها من الحصول على الاعتراف المحلي، والدولي أيضاً، والتحسين المستمر في العمل.

٣- تعزيز المقدرة التنافسية، وزيادة الربحية

أظهرت الدراسات أن المنظمات التي تطبق الجودة الشاملة في أعمالها، تتفوق على منافسيها بشكل أكبر وتحقق أرباح أكثر من أي منظمة أخرى لا تطبق الجودة في عملها.

٤- تشجيع العمل الجماعي

يؤدي تطبيق الجودة الشاملة الى تحسين العمل الجماعي وتحسين التواصل بين العاملين جميعهم، وذلك يساهم بشكل كبير في حلّ المشكلات التي تواجه المنظمة، وبالتالي زيادة الفعالية التنظيمية.

٥- تحسين جودة الخدمات، والمُنتجات.

٦- أداء الأعمال، والمهام بطريقة صحيحة، مع ضمان السرعة في الاستجابة للمتغيرات.

٧- تطوير مهارات، وقدرات العاملين.

ثانياً: المعوقات :-



- 1- التغيير الدائم في القيادات الإدارية العليا مما يؤدي إلى تشويش وإرباك الخطط الهادفة لتطبيق - وتفعيل برامج الجودة بشكل مستمر.
- 2- عدم قناعة الإدارة العليا بالتدريب أو بالتعلم والتحسين المستمر أو بكليهما، فبعض القيادات ترى نفسها فوق التدريب وتعتبره مضيعة للوقت إذا كان موجهًا للمستويات الأقل.
- 3- عدم مرونة القوانين والأنظمة، فعادة ما تتصف اللوائح والقوانين بالجمود وعدم المرونة ولا يتأتى تغييرها بسهولة، مما يشكل عائقًا أمام إدارة الجودة.
- 4- صعوبة قياس وتقييم النتائج لأن طبيعة الخدمات غير الملموسة لا تساعد في تقييمها ومعرفة مستوياتها، وبالتالي يجب تطوير معايير خاصة لقياس هذه الخدمات.
- 5- زيادة واتساع رقعة جمهور العملاء والمستفيدين وتنوع فئاته مما يضاعف من صعوبات إرضاء كل فئات العملاء بنفس الدرجة.
- 6- قلة الإمكانيات المالية، حيث تحصل المنظمات الحكومية على مواردها المالية من الموازنة العامة للدولة، وهو ما يشكل عائقًا - أحيانًا - أمام توفير متطلبات الجودة وخاصة في ظل محدودية موارد الدولة كما هو الحال في معظم الدول النامية.
- 7- نقص الكفاءة البشرية، حيث تجد هذه الكفاءات طريقها إلى منظمات القطاع الخاص، وذلك بسبب تدني مستويات الأجور الحكومية وغياب سياسات الحفز بسبب ضعف الموارد.
- 8- صعوبة التنفيذ في المنظمات الكبيرة حيث يسود المناخ البيروقراطي والروتين وتتعرض عمليات الاتصال لتشعب القنوات مما يجعل التطبيق يستغرق وقتًا طويلاً ويحتاج إلى جهود متواصلة قد لا يتأتى الاستمرار في بذلها في المنظمات الحكومية.
- 9- ضعف مستوى التحفيز في المنظمات الحكومية، الملكية العامة والموارد المالية المحدودة ومعايير التصرف المقيدة باللوائح والقوانين كل هذه الأمور تؤدي إلى عدم وجود سياسات حفز فاعلة وإن وجدت فهي ضعيفة وغير مؤثرة، وهو ما يؤدي بدوره إلى ضعف الانتماء وقلة الاهتمام لدى العنصر البشري في المنظمة، والذي يشكل العمود الفقري لأي عملية داخل المنظمة
- 10- التركيز على أساليب معينة في إدارة الجودة الشاملة وليس على النظام ككل أو تبني منهجية 6 سيجما بدلا من الهندرة، أو الاستعانة بشركات استشارية لها منهجياتها الجاهزة التي قد لا تلائم المنظمات المعنية.
- 11- عدم مشاركة جميع العاملين في تطبيق الجودة الشاملة
- 12- عدم انتقال التدريب إلى مرحلة التطبيق من قاعات الدرس إلى واقع الممارسة
- 13- تبني طرق وأساليب لإدارة الجودة لا تتوافق مع خصوصية المؤسسة.
- 14- مقاومة التغيير سواء من العاملين أو من الإدارات.
- 15- توقع نتائج فورية وليست على المدى البعيد.
- 16- عدم وجود منافسة في القطاع العام والمنظمات غير الربحية وإدارة المؤسسات بطرق قديمة غير مواكبة للأجيال المتطورة من الإدارة الحكومية التي ينبغي أن توافق الحكومات الرقمية بكافة أجيالها المتعاقبة وسريعة التغيير والتطور.



- 17- كثرة المنهجيات وتغييرها وكثرة المبادرات وتلاحقها مما قد يحول تحسين الجودة وبرامج التميز من حاجة ملحة وضرورة مؤسسية إلى موصات وصرعات متتالية.
- 18- عدم الترويج لنظام الجودة أو عدم وضع خطط لها.

متطلبات تطبيق ادارة الجودة الشاملة:-

١- التزام القيادة الادارية العليا في المنظمة:
القرارات المرتبطة بإدارة الجودة الشاملة تعتبر من القرارات الاستراتيجية في المنظمة. ولذلك فإن التزام قيادة الإدارة العليا في المنظمة من شأنه تدعيم وتنشيط وتطوير حركة القائمين في الأنشطة النوعية في المنظمة وتحقيق الابعاد المستهدفة وفق الرؤيا التي ترتكز اليها القيادة الادارية العليا من خلال تأكيد مايلي:-
دعم وتعزيز ثقافة الجودة في المنظمة والتأكيد على أهميتها في استقرار وتطوير المنظمة ككل.

دعم وتعزيز دور العاملين واسهاماتهم الفاعلة في تحقيق متطلبات الجودة الشاملة.
بناء رؤية شاملة واستراتيجية واضحة المعالم في اطار المنظمة وتحقيق أهدافها. علاوة على ذلك، وضع وبناء الأسس الكفيلة بمختلف المسارات الهادفة لتحقيق التطوير النوعي الشامل في مختلف ميادين العمل المنظم.
إن التزام الإدارة العليا بالقيم الجوهرية والأسس الموضوعية الهادفة يحقق للمنظمة قدرة فاعلة في تحقيق الأهداف بكفاءة وفاعلية.
٢- التركيز على المستهلكين وتحقيق الرضا لهم:

إن التطبيق الفعال لإدارة الجودة الشاملة لا بد أن يضع في سلم الأولويات الحقيقة له. اشباع حاجات المستهلكين الحاليين، علاوة على ذلك، التطلع نحو تحقيق متطلبات الاشباع الحاجات المتنامية للمستهلكين. ويعد مصطلح العميل في إدارة الجودة الشاملة منطوي على كل من المستهلك الداخلي والمستهلك الخارجي، حيث أن المستهلك الداخلي يتضمن جميع الأفراد العاملين في المنظمة ذاتها. وأما المستهلك الخارجي فهو يضم جميع العناصر التي تتعامل مع المنظمة من الخارج وليس لهم علاقة بالعمليات الانتاجية او الخدمية للمنظمة. لذلك فإن تحقيق رضا كلا الطرفين يعد محور الاهتمام الرئيسي في تحقيق متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في المنظمة.

٣- التحسين المستمر:

التحسين والتطوير المستمر يعد من متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة. سيما وأن العمليات الانتاجية والتشغيلية وجميع الفعاليات والأنشطة الخدمية المرافقة لعملية انتاج السلع أو تجهيز الخدمات. وتعتبر من الأنشطة الانسانية القائمة على ضرورة التطوير والتحسين المستمر.



٤- من متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة، الإدارة المبنية على الحقائق اعتماد الحقائق في اطلاق فعاليات الأنشطة الجارية في المنظمة. سواء ما يتعلق عنها بالمعلومات المتعلقة بالاسواق والمنافسين والمجهزين والمستهلكين والعاملين وغيرها من ذوي العلاقات بالمنظمة، ثم اتخاذ القرارات لمواجهة مختلف هذه الجوانب في ضوء الحقائق الفعلية بعيداً عن الحدس أو التخمين أو المواقف الشخصية وغيرها يعتبر من متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

٥- المناخ التنظيمي:

توفير المناخ التنظيمي الملائم السليم يحقق لإدارة الجودة الشاملة نجاحاً ملحوظاً. إذ أن هذا المناخ من شأنه أن يُمكن قيادة المنظمة بإعداد وتهيئة العاملين في مختلف مستوياتهم إعداداً نفسياً لقبول وتبني مفاهيم إدارة الجودة الشاملة، إذ أن هذا الاتجاه يساعد على تنشيط الأداء، ويقلل من مقاومة التغيير، ويساهم بزرع ثقافة الجودة بين العاملين. علاوة على ذلك يرسى القواعد الفكرية التي تساهم في تعزيز امكانية تطبيق الجودة وفق حصيلة واعية من البناء الفكري والثقافي للعاملين في المنظمة.

٦- الوقاية بدلا من المعالجة

من متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة أن يتم تحديد المعايير والمقاييس الموضوعية لانجاز المهام المناطة بالعاملين. بحيث يصاحب تلك المعايير، التركيز على انتهاج اسلوب الوقاية من الاخطاء او ما يطلق عليه اليابانيون Poka yoka. أي من المستحيل أن يقوم العامل بانجاز خطأ معين اثناء الأداء حيث يقوم. وهذا من شأنه الاسهام الفعال في تقليص التكاليف الناجمة عن العمليات الانتاجية والتشغيلية بصورة صحيحة، دون اللجوء لاتخاذ الاجراءات التصحيحية والتي تستنزف الكثير من التكاليف المرتبطة باعادة التصنيع او التصليح او التلف.

٧- تمكين العاملين

التطبيق الفعال لادارة الجودة الشاملة يستدعي الركون للمفاهيم المعاصرة في ادارة الجودة الشاملة، وهو تمكين العاملين والتأكيد على أهمية دورهم في تنشيط وتحقيق الأهداف النوعية للمنظمة المعنية، وهذا يتطلب السعي الشامل في تحصين وصيانة القوى العاملة، والحصول على المهارات والكفاءات البشرية وتدريبها وتطويرها، علاوة على ذلك، تحفيزها والعناية بها باستمرار، بدأ بالاختيار والتعيين وتقييم الأداء وبرامج التدريب وأساليب التحفيز الفردي والجماعي، وتشجيع الفريق الواحد والمشاركة الذاتية، وتحقيق سبل الولاء والإنتماء للمنظمة، وغيرها من الأبعاد الانسانية التي تتركن اليها المنظمات المعاصرة في تحقيق اهدافها.

٨- المشاركة مع الموردين



إن عملية المشاركة مع الموردين للمواد الأولية والأجزاء نصف المصنعة وغيرها من المتطلبات التشغيلية. إضافة إلى التزام الموردين بالموصفات والمعايير النوعية التي تتطلبها عمليات التصميم والمطابقة في المنتجات والخدمات المقدمة. يعد من متطلبات تطبيق إدارة الجودة، سيما وأن الشراكة بين المورد والمنتج أصبحت من الأبعاد الأساسية لتطبيق أنظمة الجودة في المنظمات المعاصرة. لما تنطوي عليه هذه الشراكة من تحقيق الجودة وتقليص التكاليف الناجمة عن عمليات وأنشطة التخزين.

اهمية ادارة الجودة الشاملة

تُعَدُّ الجُودة من أهمِّ الوسائل التي تُنافس بها المؤسسات وتظهر قُوَّتها وتتميّز بها وذلك لِجَدْبِ أكبرِ عَدَدٍ مُمكنٍ مِنَ الزبائن والمُستهلكين، وإيجاد وسيلةٍ ناجحةٍ لِإِصال حاجاتهم ورغباتهم بأفضل ما يُمكن، فإدارة الجودة تسعى إلى تقديم خدمات ومنتجات ذات جودة عالية ولها أهمية، ومنها:

زيادة الحصة السوقية والإيرادات: حيث إنّ إدارة الجودة الشاملة تتيح للمؤسسة تقديم المنتجات والخدمات بجودة مميزة، وبالتالي تمكن المؤسسة من تحقيق زيادة في الطلب ينتج عنه زيادة في الإيرادات، وفي الحصة السوقية.

تقليل التكاليف: فقد أُجريت دراسات حول أثر الجودة على التكاليف، فَظَهَرَ أَنَّهُ كَلَّمَا زَادَ تَحَسَّنَ المُنتَجُ للمؤسسة قلَّت التكاليف، وذلك بالاستغناء عن الأنشطة التي لا تضيف قيمة للمنتج، والمنتج عديم الجودة يزيد من احتمالية تراجع الزبائن عنه، أو التعويضات المصاحبة والإصلاحات، فهذا الأمر يُمكن تفاديه إذا كان المنتج ذا جودة وبالتالي تقلَّ التكاليف، وتساهم إدارة الجودة الشاملة في تخفيض حالات عَدَمِ تطابقِ المعايير للمنتج، وهذا يؤدي إلى زيادة أرباح الشركة.

زيادة رضا الزبائن والمُستهلكين: حيث إنّ الهدف النهائي من إدارة الجودة الشاملة رضا العميل وتقديم ما يتطابق مع رغباته وتوقعاته، فعندما يحصل العميل على الجودة تزيد الثقة بينه وبين المؤسسة، وتحصل المؤسسة على ولاء هذا الزبون، وهذا يُمكن المؤسسة من النجاح في تسويق منتجاتها والمحافظة على زبائنها والحصول على زبائن جدد.

الجُودة لها تأثيرٌ على الإستراتيجية التنافسية: فمن العوامل المهمة لإنجاح أي مؤسسة الجودة، فَكَلَّمَا كان المُنتَجُ ذا جودة عالية في السوق زاد الإقبالُ عليه، وهذا ما يجعل وجود مُنافسة بين المؤسسات، فيجب أن يكون المنتج عالي المواصفات ومُتميّزاً عن غيره، فهذه الأمور مهمة في أي مُنتَجٍ ويجب أن تحقِّقه المؤسسة كي تستطيع أن تبيع وتستحوذ على أكبرِ قَدَرٍ مُمكنٍ مِنَ السوق.



التحسين المُستمر: فإدارة الجودة الشاملة تسعى لإرضاء الزُّبون والمستهلك وجذبهم إلى المؤسسة وهذا يتطلب من المؤسسة أن تكون أكثر كفاءة واستجابة، فالذي يجعل المؤسسة تتقدّم في عملها هو البحث الدائم على الأفضل في منتجاتها، فتفتح الفرص للبحث والتطوير وتشجيع الإبداع والتميّز عن المنافسين.

تقليل المخزون: وذلك من خلال معرفة ما يحتاجه المستهلك وإنتاجه بالشكل الصحيح وإيصاله عبر المورد في الوقت المناسب.

زيادة رضا وتمكين الموظفين: إذ تحسّن إدارة الجودة الشاملة الأعمال من خلال الاستغناء عن العمليات والمراحل غير الضرورية وتجنب إضاعة وقت الموظفين، مما ينجم عنه زيادة في إنتاجية الموظف وشعور بالانتماء إلى العمل الجماعي في المؤسسة



كلمة ختام

الحمد لله الذي وفقني لجمع هذه المادة العلمية .
وكل التقدير والاحترام لكافة المراجع والأبحاث التي تم الاسترشاد بها
وتعتبر محوراً أساسياً للمعارف والمعلومات التي اكتسبها المتدربين في هذا
البرنامج وأيضا كل التقدير والاحترام لمن ساهم في نجاح هذا البرنامج .

وشكراً لحسن اهتمامك

