

## اساسيات إدارة الجودة

“ اليوم سنتحدث عن مفهوم \*\*الجودة الشاملة\*\* . عندما نسمع مصطلح الجودة، نفكر غالباً في المنتجات عالية الجودة، لكن مفهوم الجودة الشاملة يتجاوز ذلك. إنه نهج إداري متكامل يشمل كافة نواحي الشركة ويهدف إلى تلبية احتياجات العميل وتحقيق التحسين المستمر. الجودة الشاملة تعني أن كل عملية في الشركة تهدف للوصول إلى أفضل أداء.”

\*\* – التطبيق العملي: \*\*

“ خذوا مثال شركة مثل \*\*آبل\*\* . آبل تُعرف بجودة منتجاتها العالية، وهذا ليس نتيجة الصدفة، بل نتيجة جهود كبيرة لتحقيق الجودة في جميع جوانب الشركة؛ من تصميم المنتج، إلى تجربة المستخدم، وحتى خدمة ما بعد البيع. والنتيجة؟ آبل تمتلك عملاء مخلصين ومستعدين لدفع أسعار عالية مقابل منتجاتها، لأنهم يعرفون أنهم يحصلون على جودة مضمونة.”

\*\* 2. أصل وفلسفة الجودة الشاملة \*\*

\*\* – التاريخ: \*\*

“ لتفهموا كيف تطورت فلسفة الجودة الشاملة، يجب أن نعود إلى فترة ما بعد الحرب العالمية الثانية، حيث كانت اليابان تسعى لتطوير صناعتها. كان هناك خبير أمريكي يُدعى \*\*ويليام ديمينغ\*\* ، والذي أدخل أفكارًا جديدة في التصنيع مثل \*\*دورة ديمينغ\*\* (PDCA) التي تركز على التحسين المستمر. بفضل هذا، تبنت اليابان الجودة الشاملة كطريقة لإعادة بناء اقتصادها، واليوم نرى نتيجة ذلك في شركات يابانية مثل \*\*سوني\*\* و\*\*باناسونيك\*\* ، التي تُعرف بجودة منتجاتها في العالم كله.”

\*\* – المفاهيم الأساسية: \*\*

\*\* – التحسين المستمر: \*\* “التحسين المستمر يعني أننا لا نتوقف عند تحقيق مستوى معين من الجودة. على سبيل المثال، في شركة مثل \*\*تويوتا\*\* ، كل موظف يساهم في التحسين المستمر للعملية، حيث يتم تشجيع الجميع على تقديم اقتراحات للتحسين. وهذا يُعرف بمفهوم \*\*كايزن\*\* الياباني، أي التطور المستمر والتدريجي.”

\*\* – التركيز على العميل: \*\* “العميل هو محور أي استراتيجية جودة. لذلك، كل العمليات تُصمم لتلبية توقعات العملاء واحتياجاتهم. مثال على ذلك هو \*\*أمازون\*\* ، التي تركز بشكل كبير على تلبية احتياجات العملاء بسرعة ودقة، مما جعلها من أكثر الشركات احترامًا في قطاع البيع بالتجزئة.”

\*\* – إشراك جميع الموظفين: \*\* “الجودة الشاملة لا تعني مسؤولية قسم واحد فقط، بل تشمل الجميع. هذا يعني أن كل موظف، من الإدارة العليا إلى الموظفين في الصفوف الأمامية، يلعب دورًا في تحقيق الجودة.”

\*\* 3. أهمية الجودة الشاملة في بيئة الأعمال الحديثة \*\*

\*\* – تأثير الجودة الشاملة على الأداء: \*\*

“ حين تُطبق الجودة الشاملة، فإن الأداء العام للشركة يتحسن. تخيلوا مستشفى يعتمد معايير جودة شاملة؛ هذا يعني تدريب الأطباء والممرضين بانتظام، واستخدام المعدات الحديثة، ومتابعة حالة المرضى بدقة. النتيجة؟ عدد أقل من الأخطاء الطبية ورضا أكبر للمرضى. هذا ما يجعل الجودة الشاملة استثمارًا قويًا في الأداء المؤسسي.”

\*\* - رضا العملاء:\*\*

“ عندما يحصل العميل على منتج بجودة عالية، فإن شعوره بالرضا يعزز ولائه للشركة. مثلاً، إذا اشترى عميل هاتفًا ذكيًا ووجد أنه يعمل بكفاءة عالية ويُلبي احتياجاته، سيكون من المرجح أن يشتري من نفس الشركة في المستقبل. \*\*مثال: سامسونج\*\*، حيث تهدف الشركة دائماً لضمان رضا العملاء من خلال تقديم خدمات صيانة عالية الجودة وتحديثات مستمرة.”

\*\* - الميزة التنافسية:\*\*

“ في الأسواق المليئة بالمنافسين، الجودة يمكن أن تكون العامل الحاسم. خذوا مثلاً شركة \*\*مرسيدس بنز\*\*، فرغم أن أسعار سياراتها مرتفعة، فإن العملاء يفضلونها بسبب سمعة الجودة والموثوقية. الجودة الشاملة تُكسب الشركة ميزة تنافسية تجعلها مفضلة عن غيرها.”

—

\*\* 4. ### عناصر الجودة الشاملة\*\*

\*\* - التخطيط للجودة:\*\*

“ التخطيط للجودة هو الخطوة الأولى، حيث يتم تحديد أهداف الجودة وتحديد كيفية تحقيقها. خذوا مثلاً شركة الأدوية فايزر\*\*، حيث يتم وضع خطط شاملة للتحقق من جودة المنتج في كل مرحلة من مراحل الإنتاج، من المواد الخام حتى الوصول إلى المستهلك النهائي. هذا التخطيط يضمن أن الأدوية آمنة وفعالة.”

\*\* - التحسين المستمر:\*\*

“ التحسين المستمر يمكن تطبيقه من خلال دورة \*\*PDCA: الخطة - نفذ - تحقق - صحح\*\* مثلاً، في مصنع إلكترونيات، يمكن استخدام هذه الدورة لتحسين كفاءة خط الإنتاج بشكل مستمر، ما يُسهم في تقليل الأخطاء وضمان تقديم منتجات ذات جودة أفضل للعملاء.”

\*\* - التحليل والتقييم:\*\*

“ التحليل والتقييم المستمر للنتائج هو مفتاح تجنب الأخطاء. مثال على ذلك شركة طيران الإمارات\*\*، التي تقوم بمتابعة رحلاتها باستمرار وتحليل أسباب التأخيرات والمشكلات لتحسين خدماتها وضمان رضا الركاب.”

—

\*\* 5. ### التحول إلى ثقافة الجودة الشاملة\*\*

\*\* - دور القيادة:\*\*

“ القادة هم من يقودون عملية التحول نحو ثقافة الجودة الشاملة. القائد الناجح يضع نفسه كقدوة للموظفين. مثال على ذلك هو \*\*إيلون ماسك\*\* في شركة تسلا، حيث يُشجع الموظفين على الابتكار وتحقيق أعلى مستويات الجودة، مما يسهم في بناء سيارات ذات جودة رفيعة.”

\*\* - إشراك الموظفين:\*\*

“ إشراك جميع الموظفين يعني أنهم يصبحون جزءاً من نجاح الجودة الشاملة. في مصنع، إشراك العمال في اجتماعات الجودة يعزز شعورهم بالمسؤولية نحو الجودة، كما يتيح لهم تقديم اقتراحات لتحسين الإنتاجية.”

\*\* – التدريب والتطوير:\*\*

“ التدريب المستمر جزء أساسي من ثقافة الجودة. فشركة \*\*جنرال إلكتريك\*\*، على سبيل المثال، تستثمر بشكل كبير في تدريب موظفيها على أحدث تقنيات الجودة، ما يساعدهم في تقديم منتجات وخدمات عالية الجودة.”

—

\*\* 6.### نشاط عملي\*\*

\*\* – تطبيقات عملية:\*\*

“ لنجعل هذا عملياً، سأقسمكم إلى مجموعات. لكل مجموعة شركة افتراضية مختارة، وعليكم تحليل كيف يمكن لهذه الشركة تطبيق مبادئ الجودة الشاملة. فكروا في شركة تصنيع هواتف محمولة، وفكروا كيف يمكن ضمان الجودة في كل مراحل التصنيع، من التصميم إلى التصنيع وصولاً إلى الدعم الفني.”

—

مفهوم الجودة الشاملة يشمل التحسين المستمر، والتركيز على العميل، وإشراك الجميع. تحدثنا عن دور القيادة والتخطيط وأهمية التحليل. هذه المبادئ ستساعدكم في تطبيق إدارة الجودة في أي بيئة عمل.”

## كيفية قياس الجودة وتقييمه

\*\* 1.### تقديم مفهوم قياس الجودة\*\*

“ قياس الجودة هو عملية تقييم وتحليل الأداء أو المنتج أو الخدمة لتحديد ما إذا كانت تفي بالمعايير المحددة أم لا. في سياق إدارة الجودة الشاملة، يتم القياس بشكل منتظم، ويتم اعتماد معايير محددة وواضحة لمساعدة الشركة على تحسين الجودة باستمرار.”

\*\* – مثال عملي:\*\*

“ شركة تصنيع الهواتف مثل \*\*سامسونج\*\* تقوم بقياس جودة هواتفها من خلال اختبارات صارمة على الأداء والمتانة، مثل اختبار سقوط الهاتف على الأرض. الهدف هو التأكد من أن المنتج يلبي المعايير ويتحمل الظروف العادية لاستخدامه.”

—

**\*\* 2.#### أهمية قياس الجودة\*\***

**\*\* – تحقيق المعايير:\*\***

“ قياس الجودة يسمح بتحديد مدى توافق المنتجات أو الخدمات مع المعايير المحددة. في حالة عدم مطابقتها، يتم اتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة.”

**\*\* – مثال:\*\***

“ في مجال المطاعم، تقيس الجودة عن طريق التأكد من أن الطعام يتم تحضيره وفق معايير النظافة والسلامة. على سبيل المثال، يمكن لمطعم قياس جودة الطعام عبر اختبارات طعم وتقييمات من قبل العملاء.”

**\*\* – تحفيز التحسين المستمر:\*\***

“ عملية القياس تساهم في التحسين المستمر، حيث تظهر النتائج نقاط القوة والضعف، ما يسمح بتطوير العمليات.”

**\*\* – مثال:\*\***

“ شركة تصنيع السيارات **\*\*تويوتا\*\*** تعتمد على قياسات مستمرة خلال مراحل الإنتاج، مثل قياس دقة تجميع القطع. النتائج توضح أي خلل لئتم تصحيحه وتطويره بشكل مستمر.”

—

**\*\* 3.#### أدوات وأساليب قياس الجودة\*\***

**\*\* – المؤشرات الأساسية للأداء:\*\* (KPIs)**

“ المؤشرات الأساسية للأداء تعتبر أداة رئيسية لقياس الجودة، حيث تساعد في قياس جوانب محددة من الأداء، مثل معدلات العيوب أو رضا العملاء.”

**\*\* – مثال:\*\***

“ في شركة بيع بالتجزئة مثل **\*\*أمازون\*\***، يتم قياس الجودة عبر عدة مؤشرات، منها سرعة التوصيل، دقة الطلبات، ورضا العملاء. تلك المؤشرات تساعد في فهم وتحسين جودة الخدمات المقدمة.”

**\*\* – مخططات التحكم:\*\* (Control Charts)**

“ تستخدم مخططات التحكم لرصد عمليات الإنتاج وتحديد أي تغير غير طبيعي. هذه الأداة مفيدة لمراقبة الاستقرار وضبط الجودة في الخطوات المختلفة للإنتاج.”

**\*\* – مثال:\*\***

“ في مصنع للمنتجات الإلكترونية، يتم استخدام مخططات التحكم لمراقبة جودة الإنتاج يوميًا، لتحديد ما إذا كان الإنتاج يسير وفق المواصفات أم يحتاج إلى تصحيح.”

**\*\* – أسلوب:\*\* Six Sigma**

“ يُعد Six Sigma أسلوبًا يستخدم للتحكم في الجودة من خلال تقليل العيوب وتحقيق الاستقرار في العمليات. يعتمد على البيانات والتحليل لتحسين العمليات.”

\*\* - مثال \*\*

“ شركة \*\*جنرال إلكتريك\*\* تطبق Six Sigma في عملياتها التصنيعية لضمان تقليل الأخطاء، مما يؤدي إلى إنتاج منتجات عالية الجودة باستمرار.”

—

\*\* 4. طرق تقييم الجودة \*\*

\*\* - التقييم الداخلي \*\*

“ يتم من خلال فرق مختصة داخل الشركة لقياس الجودة، من خلال الفحص الدوري للمنتجات أو الخدمات لضمان مطابقتها للمعايير الداخلية.”

\*\* - مثال \*\*

“ في شركة تصنيع الأغذية، يتم فحص جودة المنتجات من قبل قسم الجودة الداخلي للتأكد من مطابقة المنتجات للمعايير الصحية المطلوبة.”

\*\* - التقييم الخارجي \*\*

“ التقييم الخارجي يعتمد على جهة خارجية أو هيئة مستقلة لتقييم الجودة، مثل الجهات المعنية بالموصفات والمقاييس.”

\*\* - مثال \*\*

“ في قطاع السيارات، تعتمد الشركات على شهادات من جهات خارجية لتأكيد مطابقة منتجاتها لمعايير الأمان الدولية، مثل شهادة “\*\*ISO 9001\*\*”

—

\*\* 5. تحليل نتائج القياس واتخاذ القرارات \*\*

\*\* - تحليل البيانات \*\*

“ بعد جمع بيانات القياس، يجب تحليلها لفهم الأداء العام وتحديد المناطق التي تحتاج إلى تحسين.”

\*\* - مثال \*\*

“ في شركة تقدم خدمات عملاء، يمكن تحليل بيانات الاستجابة لحل شكاوى العملاء لتحديد مناطق التحسين في خدمة العملاء، وبالتالي تحسين رضاهم.”

\*\* - اتخاذ الإجراءات التصحيحية \*\*

“ بناءً على النتائج، يجب اتخاذ إجراءات لتصحيح الأخطاء وتطوير العمليات. يتم تنفيذ خطة التحسين لضمان تقليل الأخطاء وتحسين الجودة.”

\*\* - مثال \*\*

“ إذا أظهرت نتائج القياس في مصنع إلكترونيات زيادة في نسبة العيوب، يتم اتخاذ إجراءات تصحيحية مثل إعادة تدريب الموظفين أو تحديث المعدات.”

—

\*\* 6. ### التغذية الراجعة وتحسين العمليات \*\*

\*\* - جمع التغذية الراجعة من العملاء: \*\*

“ التغذية الراجعة من العملاء تعد من أهم وسائل قياس جودة المنتج أو الخدمة، حيث يتم استخدامها لتحسين المنتج وتلبية توقعات العملاء.”

\*\* - مثال \*\*

“ في قطاع الطيران، تقوم شركات الطيران بجمع تقييمات من الركاب حول تجربة السفر، مثل الراحة وجودة الخدمة، ثم تستخدم هذه المعلومات لتحسين الخدمات في المستقبل.”

\*\* - التعلم من النتائج وتطوير العمليات: \*\*

“ التعلم من نتائج قياس الجودة واستخدامها كمدخلات لتحسين العمليات المستقبلية هو جزء أساسي من التحسين المستمر.”

\*\* - مثال \*\*

“ في شركة تكنولوجيا، إذا أظهرت قياسات الجودة انخفاض أداء أحد المنتجات، يتم استخدام النتائج لتطوير المنتج في الإصدار القادم.”

—

## سياسة الجودة لدى المنشأة

\*\* 1. ### مفهوم سياسة الجودة \*\*

“ سياسة الجودة هي وثيقة تعكس التزام المنشأة بتحقيق أعلى مستويات الجودة في منتجاتها أو خدماتها، وتحديد مبادئ وتوجهات وأهداف الجودة التي تعمل المنشأة على تحقيقها لضمان رضا العملاء. هي الأساس الذي تنطلق منه كل الأنشطة المتعلقة بالجودة داخل المؤسسة.”

\*\* - مثال \*\*

“ على سبيل المثال، شركة \*\*كوكاكولا\*\* لديها سياسة جودة واضحة تشمل الالتزام بتقديم منتجات ذات جودة عالية، تضمن السلامة الغذائية وتحقق معايير الاستدامة. هذه السياسة تساعد في توجيه جميع العاملين نحو نفس الأهداف.”

2. ### أهمية سياسة الجودة في المنشأة\*\*

\*\* - تعزيز التركيز على الجودة:\*\*

“ سياسة الجودة تضمن أن الجميع داخل المنشأة يعمل وفق توجهات موحدة لتحقيق الجودة، مما يساهم في تحسين العمليات ويضمن تحقيق رضا العملاء.”

\*\* - مثال:\*\*

“ في مجال المستشفيات، تتضمن سياسة الجودة التزام المستشفى بتقديم رعاية صحية عالية الجودة للمرضى، مما يؤدي إلى تحسين سلامة المرضى وزيادة رضاهم عن الخدمات المقدمة.”

\*\* - توجيه جميع الموظفين نحو أهداف واضحة:\*\*

“ سياسة الجودة تساعد الموظفين في فهم أهداف المنشأة وتحديد دورهم في تحقيق هذه الأهداف، مما يعزز من تعاونهم لتحقيق جودة أفضل.”

\*\* - مثال:\*\*

“ شركة \*\*أبل\*\*، على سبيل المثال، تعطي أهمية كبيرة للجودة في سياسة الجودة الخاصة بها، وهذا ما يجعل الموظفين على دراية بدورهم في تقديم منتج يلي تطلعات العملاء.”

3. ### مكونات سياسة الجودة\*\*

\*\* - التزام الإدارة العليا:\*\*

“ يشمل التزام الإدارة العليا بتحقيق الجودة والتأكيد على دعمها الكامل لكل العمليات التي تسعى لتحقيق معايير الجودة.”

\*\* - مثال:\*\*

“ في شركة تصنيع السيارات مثل \*\*مرسيدس بنز\*\*، تُظهر الإدارة العليا التزامها بسياسة الجودة من خلال توفير الموارد اللازمة وتدريب الموظفين لتحقيق أعلى المعايير.”

\*\* - تحديد الأهداف القابلة للقياس:\*\*

“ من المهم أن تكون سياسة الجودة واضحة وتحتوي على أهداف قابلة للقياس، مثل تقليل نسبة الأخطاء أو زيادة رضا العملاء.”

\*\* - مثال: \*\*

“ شركة تجارة تجزئة مثل \*\*أمازون\*\* تحدد في سياستها أهدافاً واضحة تتعلق بتجربة العملاء، مثل تقليل وقت الشحن وزيادة دقة الطلبات.”

\*\* - التركيز على العميل: \*\*

“ ينبغي أن تتضمن سياسة الجودة توجه المنشأة نحو تلبية احتياجات وتوقعات العملاء كهدف رئيسي.”

\*\* - مثال: \*\*

“ في \*\*فندق هيلتون\*\*، تتضمن سياسة الجودة التزاماً بتقديم خدمة عملاء استثنائية لضمان رضا الزلاء وجعلهم يرغبون في العودة.”

\*\* - التطوير والتحسين المستمر: \*\*

“ سياسة الجودة يجب أن تتبنى فلسفة التحسين المستمر، مما يساعد المنشأة في البقاء على قدر التنافسية والتفوق في السوق.”

\*\* - مثال: \*\*

“ شركة \*\*تويوتا\*\* تتبنى التحسين المستمر كجزء من سياسة الجودة لديها، مما ساعدها في الحفاظ على مكانتها العالمية كشركة ذات جودة عالية.”

—

\*\* 4. #### خطوات إعداد سياسة الجودة \*\*

\*\* - تحليل احتياجات العملاء والسوق: \*\*

“ أول خطوة في صياغة سياسة الجودة هي فهم توقعات العملاء واحتياجاتهم الفعلية لضمان أن السياسة تتماشى مع متطلباتهم.”

\*\* - مثال: \*\*

“ في مجال الأغذية، تحتاج شركة إلى معرفة توقعات العملاء من حيث الطعم، الجودة، والسعر المناسب، وتستخدم هذه المعلومات لتطوير سياسة الجودة.”

\*\* - وضع أهداف واضحة وقابلة للقياس: \*\*

“ ينبغي تحديد أهداف واضحة وقابلة للقياس تساهم في توجيه الجهود نحو تحقيق معايير الجودة المطلوبة.”

\*\* - مثال: \*\*

“ في مصنع الأدوية، قد تتضمن أهداف سياسة الجودة تخفيض نسبة الأخطاء الإنتاجية بنسبة 10% سنوياً.”

\*\* - تدريب الموظفين وتعريفهم بالسياسة: \*\*

“ تدريب الموظفين على سياسة الجودة وأهدافها يساعدهم في فهم دورهم بشكل أكبر ويساهم في تطبيق السياسة على أرض الواقع.”

\*\* - مثال: \*\*

“ شركة \*\*جنرال إلكتريك\*\* تقوم بتدريب موظفيها على سياسة الجودة وتدريبهم بشكل مستمر لضمان تحقيق أعلى مستويات الأداء والجودة.”

\*\* - المراجعة المستمرة والتطوير: \*\*

“ بعد تنفيذ سياسة الجودة، يجب مراجعتها بانتظام وتحديثها لتناسب التغيرات في السوق أو متطلبات العملاء.”

\*\* - مثال: \*\*

“ في شركة تكنولوجيا مثل \*\*سامسونج\*\*، يتم مراجعة سياسة الجودة دورياً لضمان توافقها مع التغيرات السريعة في التكنولوجيا ومتطلبات العملاء المتزايدة.”

—

\*\* 5. ## تطبيق سياسة الجودة داخل المنشأة \*\*

\*\* - إجراءات تنفيذية واضحة: \*\*

“ لتحقيق سياسة الجودة، يجب وضع إجراءات تنفيذية تساعد الموظفين على فهم دورهم وتضمن تنفيذ السياسة بنجاح.”

\*\* - مثال: \*\*

“ شركة \*\*ماكدونالدز\*\* لديها إجراءات واضحة لتنفيذ سياسة الجودة الخاصة بها في جميع الفروع، لضمان تقديم نفس مستوى الجودة في أي مكان حول العالم.”

\*\* - نظام رقابة وتقييم مستمر: \*\*

“ من المهم وجود نظام رقابة لقياس مدى تطبيق سياسة الجودة وتقييم فعاليتها، مثل الرقابة الداخلية والمراجعات الدورية.”

\*\* - مثال: \*\*

“ في مصانع الأدوية، يتم استخدام أنظمة رقابة دقيقة لضمان التزام المنتجات بمعايير الجودة والسلامة.”

\*\* - التفاعل مع العملاء للحصول على التغذية الراجعة: \*\*

“ تطبيق سياسة الجودة يعتمد أيضاً على معرفة آراء العملاء وإدخال التحسينات بناءً على ملاحظاتهم.”

\*\* - مثال: \*\*

“ شركات الطيران مثل \*\*طيران الإمارات\*\* تستخدم التغذية الراجعة من المسافرين لتحسين خدماتها وضمان تطبيق سياسة الجودة بشكل يتماشى مع توقعات العملاء.”

6. ###أمثلة عملية على سياسة الجودة في شركات عالمية\*\*

\*\* - شركة تويوتا:

“ سياسة الجودة لدى تويوتا تعتمد على مبدأ التحسين المستمر المعروف بـ ‘كايتزن’، حيث يشارك جميع الموظفين في تحسين جودة المنتجات بشكل يومي.”

\*\* - شركة آبل:

“ تتضمن سياسة الجودة لدى آبل الالتزام بتصميم منتجات مبتكرة بجودة عالية، وضمان تجربة مستخدم ممتازة، مما يجعل العملاء يشعرون بالثقة عند استخدام منتجاتهم.”

\*\* - شركة جوجل:

“ سياسة الجودة في جوجل تركز على الابتكار وتوفير أعلى مستوى من الأداء والموثوقية في خدماتهم. تلتزم جوجل بتحديث منتجاتها بشكل مستمر للحفاظ على معايير الجودة.”

## العلاقة بين سياسة الجودة وأهداف المنشأة

1. ###التعريف بالعلاقة بين سياسة الجودة وأهداف المنشأة\*\*

\*\* - التكامل بين سياسة الجودة وأهداف المنشأة:

“ تعتبر سياسة الجودة إطاراً يساعد المنشأة في تحقيق أهدافها الاستراتيجية. فبدون سياسة جودة واضحة، قد تجد المنشأة صعوبة في تحقيق أهدافها بكفاءة؛ لأن الجودة تُعدّ أحد العوامل الأساسية التي تعزز ثقة العملاء وتحافظ على استمرارية النمو.”

\*\* - مثال:

“ شركة مثل \*سامسونج\*، التي تسعى إلى تحقيق الريادة في سوق الإلكترونيات، تعتمد على سياسة جودة دقيقة وشاملة لتحقيق هدفها، وهو أن تكون منتجاتها الخيار الأول للعملاء حول العالم.”

2. ###كيف تعزز سياسة الجودة أهداف المنشأة الاستراتيجية؟\*\*

\*\* - تحقيق رضا العملاء:

“ يعد تحقيق رضا العملاء أحد أهم الأهداف الاستراتيجية لأي منشأة، وسياسة الجودة تساعد في تحقيق هذا الهدف من خلال ضمان توفير منتجات وخدمات تفي بتوقعات العملاء وتلبي احتياجاتهم.”

\*\* - مثال: \*\*

“ في \*\*شركة أمازون\*\*، يعتبر رضا العملاء الهدف الأسمى، لذا تركز سياسة الجودة فيها على السرعة، والدقة، وتجربة المستخدم، مما يجعلها قادرة على تحقيق رضا العملاء وبالتالي تعزيز مكانتها في السوق.”

\*\* - زيادة الكفاءة وتقليل التكاليف: \*\*

“ تساعد سياسة الجودة في تحسين كفاءة العمليات وتقليل التكاليف الناتجة عن إعادة العمل أو التصحيح. وهذا يساهم بشكل مباشر في تحقيق الأهداف المالية للمنشأة.”

\*\* - مثال: \*\*

“ شركة تصنيع السيارات مثل \*\*تويوتا\*\* تطبق سياسة جودة تعتمد على التحسين المستمر، مما يساعد في تقليل العيوب وزيادة الكفاءة الإنتاجية، وبالتالي تحقيق أهدافها المالية وزيادة الربحية.”

\*\* - بناء سمعة قوية للعلامة التجارية: \*\*

“ تعمل سياسة الجودة على بناء سمعة قوية للمنشأة، مما يساهم في تعزيز مكانتها في السوق ويجذب عملاء جدد. هذه السمعة تساعد المنشأة في تحقيق أهدافها في التوسع والنمو.”

\*\* - مثال: \*\*

“ علامة \*\*مرسيدس بنز\*\* للسيارات تستند إلى سياسة جودة صارمة تضمن تقديم سيارات بجودة استثنائية، مما يجعل العملاء يثقون في العلامة ويجعل الشركة قادرة على تحقيق هدفها في كونها من أبرز العلامات في قطاع السيارات الفاخرة.”

—

\*\* 3. ## تأثير سياسة الجودة على أهداف التحسين المستمر للمنشأة \*\*

\*\* - دعم التحسين المستمر كجزء من الأهداف: \*\*

“ من خلال سياسة الجودة، يتم وضع تحسين مستمر للمنتجات والخدمات كأحد الأهداف، ما يدفع المنشأة إلى التطوير باستمرار تلبيةً لمتطلبات السوق المتغيرة. هذا يساعد المنشأة في الحفاظ على تنافسيتها وتعزيز مكانتها.”

\*\* - مثال: \*\*

“ في \*\*شركة أبل\*\*، تُعد سياسة الجودة التي تركز على الابتكار والتحسين المستمر جزءًا من أهداف الشركة لتقديم منتجات مبتكرة تلبي احتياجات العملاء المتطورة.”

\*\* - استخدام التغذية الراجعة لتطوير الأهداف: \*\*

“ تتضمن سياسة الجودة التفاعل مع العملاء وجمع التغذية الراجعة، وهو ما يسمح للمنشأة بتحديد النقاط التي تحتاج إلى تحسين وتطوير، وبالتالي تحقيق أهدافها بكفاءة.”

\*\* - مثال:\*\*

“ في قطاع الفنادق\*\*، تعتمد فنادق مثل\*\* هيلتون\*\* على سياسة جودة تعتمد على تقييمات النزلاء لتحسين خدماتها، مما يساعدها في تحقيق هدفها في أن تكون الخيار الأفضل للمسافرين حول العالم.”

\*\* 4.### كيفية صياغة سياسة الجودة بما يدعم أهداف المنشأة\*\*

\*\* - توافق سياسة الجودة مع الرؤية والأهداف:\*\*

“ يجب أن تكون سياسة الجودة متوافقة مع رؤية وأهداف المنشأة، حيث تترجم هذه السياسة الأهداف العامة إلى إجراءات ومبادئ عمل واضحة يتبناها الجميع.”

\*\* - مثال:\*\*

“ شركة مثل\*\* كوكاكولا\*\*، التي تركز في رؤيتها على تلبية رغبات المستهلكين بمنتجات ذات جودة عالية، تصيغ سياستها للجودة بحيث تضمن تحقيق هذا الهدف وتلتزم بتحقيق معايير صارمة في الإنتاج.”

\*\* - تحديد معايير واضحة للنجاح:\*\*

“ يجب أن تحتوي سياسة الجودة على معايير نجاح قابلة للقياس تساهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنشأة، مثل تحسين معدل رضا العملاء أو خفض نسبة العيوب.”

\*\* - مثال:\*\*

“ في قطاع الأدوية، تعتمد شركات مثل\*\* فايزر\*\* على سياسة جودة تضع معايير صارمة للسلامة، مما يساعدها في تحقيق أهدافها في تقديم منتجات آمنة وفعالة.”

\*\* 5.### دور سياسة الجودة في تحقيق الاستدامة كأحد أهداف المنشأة\*\*

\*\* - الجودة كجزء من الاستدامة:\*\*

“ في ظل تزايد التوجه نحو الاستدامة، تعمل سياسة الجودة على تحقيق هذا الهدف من خلال تبني ممارسات صديقة للبيئة وتقليل الهدر في الموارد.”

\*\* - مثال:\*\*

“ شركة\*\* يونيليفر\*\* تتبع سياسة جودة تتماشى مع أهداف الاستدامة، حيث تلتزم بتصنيع منتجات تقلل من الآثار البيئية وتعزز استدامة الموارد.”

\*\* - الابتكار والجودة لتحقيق الأهداف البيئية:\*\*

“ بعض المنشآت تتبنى سياسات جودة تُحفّز على الابتكار لتقديم حلول بيئية جديدة ضمن منتجاتها، مما يساعدها في تحقيق أهداف الاستدامة ويعزز صورتها في المجتمع.”

\*\* - مثال: \*\*

“ شركة مثل \*\*تسلا\*\*، تعمل على دمج سياسة الجودة في تطوير منتجات تقلل الاعتماد على الوقود الأحفوري، مما يساعدها في تحقيق هدفها بتقديم حلول نقل مستدامة.”

## مبادئ إدارة الجودة

مبادئ إدارة الجودة، من المهم استعراض المبادئ الأساسية التي تشكل الأساس لأي نظام إدارة جودة فعال. هذه المبادئ تم تطويرها لضمان أن تكون الأنشطة والإجراءات والقرارات المتعلقة بالجودة في المنشأة فعالة ومستدامة، مما يساهم في تحسين الأداء وتحقيق الأهداف

1. ### التركيز على العميل \*\*

“ هذا المبدأ يشير إلى أن العميل هو محور اهتمام نظام إدارة الجودة، وأن جميع الجهود يجب أن تُوجه نحو تلبية احتياجات العملاء وتجاوز توقعاتهم لتحقيق رضاهم.”

\*\* - التطبيق العملي: \*\*

“ شركة مثل \*\*أمازون\*\* تعتمد مبدأ التركيز على العميل، من خلال خدمات مثل التوصيل السريع وخدمة العملاء المتاحة على مدار الساعة، ما يزيد من رضا العملاء وثقتهم بالشركة.”

\*\* - الفائدة: \*\*

“ تحقيق رضا العميل يؤدي إلى بناء علاقات طويلة الأمد، وزيادة ولاء العملاء، وتحقيق ميزة تنافسية في السوق.”

2. ### القيادة \*\*

\*\* - التعريف: \*\*

“ يقوم هذا المبدأ على أهمية دور القيادة في توجيه وتنسيق جهود الجميع نحو تحقيق أهداف الجودة. القيادة الفعالة توفر رؤية واضحة، وتدعم بيئة العمل بحيث يكون كل فرد مسؤولاً عن الجودة.”

\*\* - التطبيق العملي: \*\*

“ في شركة \*\*تسلا\*\*، يُظهر \*\*إيلون ماسك\*\*، المدير التنفيذي، اهتمامًا كبيرًا بالتفاصيل وقيادة الابتكار في الجودة، مما يعزز الالتزام بالجودة والابتكار في منتجات الشركة.”

\*\* - الفائدة: \*\*

“ القيادة القوية تحفز الموظفين وتزيد من إنتاجيتهم وولائهم، مما يساهم في تحقيق الجودة والابتكار داخل المؤسسة.”

—

**\*\* 3.#### إشراك الأفراد\*\***

**\*\* – التعريف:\*\***

“ يعني إشراك الأفراد في جميع المستويات لتحقيق الجودة، فهم المحرك الأساسي لأي نظام إدارة جودة ناجح، ولديهم القدرة على تقديم اقتراحات قيمة للتحسين.”

**\*\* – التطبيق العملي:\*\***

“ شركة \*\*تويوتا\*\* تعتمد على إشراك الأفراد في كل مراحل الإنتاج من خلال مبدأ \*\*كايتزن\*\* للتحسين المستمر، حيث يتم تشجيع جميع الموظفين على تقديم أفكارهم ومقترحاتهم لتحسين العمليات.”

**\*\* – الفائدة:\*\***

“ عندما يشعر الأفراد بأنهم جزء من عملية اتخاذ القرار، فإنهم يكونون أكثر تحفيزًا ويصبحون أكثر التزامًا بالجودة.”

—

**\*\* 4.#### نهج العملية\*\***

**\*\* – التعريف:\*\***

“ يشير إلى إدارة الأنشطة على شكل عمليات متكاملة لتحقيق الأهداف. يعني هذا المبدأ فهم وتحديد الأنشطة كعمليات، وتحقيق توازن بينها لضمان فعالية النظام ككل.”

**\*\* – التطبيق العملي:\*\***

“ في شركة كوداك\*\* للتصوير، يعتبر نهج العملية جزءًا أساسيًا من إدارة الجودة، حيث يتم التعامل مع كل خطوة كعملية يتم تحسينها باستمرار لتحقيق أفضل النتائج.”

**\*\* – الفائدة:\*\***

“ النهج العملي يساعد في تحسين الكفاءة ويؤدي إلى تسريع عمليات الإنتاج وتسهيل مراقبة الجودة على طول خط الإنتاج.”

—

**\*\* 5.#### التحسين المستمر\*\***

**\*\* – التعريف:\*\***

“ يعني الالتزام بالتحسين المستمر للمنتجات والخدمات والعمليات لتحقيق مستويات جديدة من الأداء باستمرار.”

**\*\* – التطبيق العملي:\*\***

“ شركة \*\*تويوتا\*\* مثال على التحسين المستمر، حيث تعتمد مفهوم 'كايتزن' بشكل يومي، ما يسمح بتحسين جودة السيارات وزيادة كفاءة التصنيع.”

\*\* - الفائدة:\*\*

“ التحسين المستمر يساعد الشركات في الحفاظ على تنافسيتها في السوق وضمان جودة المنتجات على المدى الطويل.”

—

\*\* 6. اتخاذ القرارات بناءً على الأدلة\*\*

\*\* - التعريف:\*\*

“ الاعتماد على البيانات والتحليلات عند اتخاذ القرارات المتعلقة بالجودة بدلاً من الاعتماد على الحدس فقط، حيث توفر البيانات والمعلومات الأساسية رؤية واضحة ودقيقة للوضع.”

\*\* - التطبيق العملي:\*\*

“ في شركة فايزر\*\*، يتم اتخاذ قرارات تطوير المنتجات والأدوية بناءً على بيانات موثوقة وتجارب علمية للتأكد من الفعالية والأمان.”

\*\* - الفائدة:\*\*

“ يؤدي اتخاذ القرارات بناءً على الأدلة إلى تقليل المخاطر وزيادة دقة القرارات، مما يعزز الثقة بالجودة ويقلل من احتمالية وقوع أخطاء.”

—

\*\* 7. إدارة العلاقات\*\*

\*\* - التعريف:\*\*

“ يشير هذا المبدأ إلى أهمية بناء علاقات قوية مع الموردين والشركاء وأصحاب المصلحة الآخرين، لضمان جودة متكاملة في جميع مراحل الإنتاج والخدمات.”

\*\* - التطبيق العملي:\*\*

“ شركة مثل \*\*مرسيدس بنز\*\* تعتمد على علاقات متينة مع مورديها لضمان توافر قطع عالية الجودة في التصنيع، مما يساهم في الحفاظ على جودة سياراتها.”

\*\* - الفائدة:\*\*

“ العلاقات الجيدة مع الموردين والشركاء تؤدي إلى تحسين جودة المواد الخام وفعالية العمليات، مما يعزز الجودة النهائية للمنتجات.”

—

\*\* 8. التوجيه نحو الاستدامة (إضافة حديثة لبعض المبادئ)\*\*

**\*\* - التعريف:**

“ بعض الشركات أضافت مبدأ الاستدامة إلى مبادئ الجودة، لضمان أن العمليات لا تؤدي إلى آثار سلبية على البيئة والمجتمع.”

**\*\* - التطبيق العملي:**

“ شركة يونيليفر\*\*، على سبيل المثال، تتبنى ممارسات صديقة للبيئة في إطار إدارة الجودة، حيث تلتزم بتقليل البصمة الكربونية لمصانعها ومنتجاتها.”

**\*\* - الفائدة:**

“ التوجه نحو الاستدامة يساعد الشركات في تعزيز صورتها ويجعلها تتماشى مع متطلبات العصر الحديث، مما يخلق ميزة تنافسية إضافية.”

—

## معايير الجودة

**\*\* 1. مفهوم معايير الجودة\*\***

“ معايير الجودة هي مجموعة من المقاييس والإرشادات التي توضع لضمان تحقيق مستوى معين من الجودة في المنتجات أو الخدمات. تعمل هذه المعايير كمرجعية للتحقق من أن العملية أو المنتج يفي بمتطلبات محددة ويتم تقديمه بجودة عالية تلي احتياجات العملاء.”

**\*\* - أمثلة على المعايير:**

“ توجد عدة معايير مختلفة تتعلق بالجودة، مثل **\*\*السلامة\*\*، **\*\*الكفاءة\*\*، **\*\*الدقة\*\*، و**\*\*الاستدامة\*\*****، وتستخدم لضمان جودة المنتج أو الخدمة من جميع النواحي.”****

—

**\*\* 2. أهمية معايير الجودة في المؤسسات\*\***

**\*\* - ضمان الاتساق:**

“ تساعد المعايير على تحقيق الاتساق في جودة المنتجات أو الخدمات المقدمة، مما يضمن تقديمها وفقًا لنفس المستوى بغض النظر عن تغييرات الموظفين أو المكان.”

**\*\* - مثال:**

“ في مجال الفنادق، يساعد اتباع معايير جودة موحدة مثل **\*\*معايير النظافة وخدمة العملاء\*\*** في تقديم نفس المستوى من الخدمة في جميع الفروع، مما يضمن تجربة متسقة للعملاء.”

**\*\* - تعزيز رضا العملاء:**

“ تساهم معايير الجودة في ضمان تلبية توقعات العملاء وزيادة رضاهم من خلال تقديم منتجات أو خدمات تتمتع بمستوى عالٍ من الجودة.”

\*\* - مثال: \*\*

“ في شركات الطيران مثل \*\*طيران الإمارات\*\*، تُستخدم معايير دقيقة لضمان جودة الخدمات مثل الراحة والأمان، مما يزيد من رضا المسافرين ويعزز ولاءهم.”

\*\* - الامتثال للقوانين والتنظيمات: \*\*

“ الالتزام بالمعايير يساعد المنشأة على الامتثال للقوانين المحلية والدولية، مما يقيها من المخاطر القانونية والتكاليف المحتملة نتيجة المخالفات.”

\*\* - مثال: \*\*

“ شركات الأغذية والدواء تلتزم بمعايير صارمة مثل \*\*معايير السلامة الغذائية\*\* التي تفرضها الهيئات الرقابية، لتجنب التبعات القانونية وضمان سلامة المستهلكين.”

—

\*\* 3. أنواع معايير الجودة: \*\*

\*\* - معايير الأيزو: (ISO Standards)

“ تُعد معايير \*\*ISO\*\* من أشهر المعايير العالمية، وتشمل العديد من المجالات مثل جودة المنتجات، إدارة البيئة، والسلامة المهنية. تعتبر ISO 9001 الأكثر شهرة، حيث تركز على نظام إدارة الجودة وتحدد الإرشادات العامة لتحقيق جودة عالية.”

\*\* - مثال: \*\*

“ شركة \*\*جنرال إلكتريك\*\* تعتمد على معيار ISO 9001 لتحسين جودة عملياتها وتعزيز رضا العملاء.”

\*\* - معايير الصناعة المحددة: \*\*

“ بعض المعايير تعتمد على الصناعة نفسها وتختلف حسب نوع المنتج أو الخدمة. مثل \*\*معايير GMP (Good Manufacturing Practice) في الصناعات الدوائية، و\*\*معايير HACCP في الصناعات الغذائية لضمان سلامة الغذاء.”

\*\* - مثال: \*\*

“ شركة \*\*فايزر\*\* للأدوية تعتمد على معايير GMP لضمان تصنيع أدوية عالية الجودة آمنة للاستخدام.”

\*\* - معايير الامتثال القانونية والتنظيمية: \*\*

“ تفرض العديد من الدول معايير إلزامية تتعلق بجودة المنتجات والخدمات المقدمة في بعض القطاعات لضمان سلامة وصحة المستهلكين.”

\*\* - مثال: \*\*

“ في مجال السيارات، يتم تطبيق معايير قانونية مثل \*\*معايير الانبعاثات\*\*، التي تحد من كمية الغازات الضارة التي يمكن أن تنتجها السيارات، للحد من التلوث البيئي.”

4. ### كيفية تطبيق معايير الجودة في المؤسسات \*\*

\*\* - تحديد المعايير المناسبة: \*\*

“ أول خطوة هي اختيار وتحديد المعايير التي تتناسب مع طبيعة عمل المؤسسة، سواء كانت معايير دولية مثل ISO أو معايير محلية أو صناعية.”

\*\* - مثال: \*\*

“ في شركة إلكترونيات، قد تعتمد معايير ISO لضمان جودة التصنيع، ومعايير RoHS لضمان توافق المنتجات مع متطلبات السلامة البيئية.”

\*\* - التدريب والتهيئة: \*\*

“ تدريب الموظفين على هذه المعايير لضمان الالتزام بها أثناء تنفيذ العمليات، مما يعزز فهمهم للمعايير المطلوبة وكيفية تطبيقها.”

\*\* - مثال: \*\*

“ شركة تصنيع أغذية مثل \*\* نستله \*\*، تُدرّب موظفيها على معايير السلامة الغذائية HACCP لضمان تلبية معايير الجودة وسلامة الأغذية.”

\*\* - إجراء عمليات الرقابة والتدقيق: \*\*

“ يتم تنفيذ عمليات مراقبة وتدقيق منتظمة للتحقق من التزام المؤسسة بمعايير الجودة المحددة وتحديد أي نقاط خلل قد تحتاج إلى تصحيح.”

\*\* - مثال: \*\*

“ في شركات البناء، تُجرى عمليات تفتيش منتظمة للتأكد من أن المشاريع تتم وفقاً للمعايير الهندسية ومعايير الأمان.”

5. ### أمثلة على معايير الجودة العالمية وأهميتها \*\*

( \*\* ISO 9001 - نظام إدارة الجودة: )

“ يساعد هذا المعيار الشركات في تطوير أنظمة إدارية تتبع نهج الجودة الشاملة، ويستخدم لضمان التحسين المستمر وزيادة رضا العملاء.”

\*\* - مثال: \*\*

“ شركة مثل \*\* كوكاكولا \*\* تعتمد على ISO 9001 لضمان أن جميع العمليات والإجراءات تتماشى مع أهداف الجودة، مما يحافظ على سمعتها في السوق.”

( \*\*ISO 14001\*\* - نظام إدارة البيئة: )

“ يركز على الإدارة البيئية ويساعد الشركات في تحسين الأداء البيئي والتقليل من الآثار السلبية على البيئة.”  
\*\* - مثال: \*\*

“ شركة \*\*يونيليفر\*\* تستخدم ISO 14001 لتحقيق استدامة بيئية في عملياتها وتقليل انبعاثات الكربون.”

( \*\*ISO 45001\*\* - نظام إدارة السلامة والصحة المهنية: )

“ يهتم بصحة وسلامة الموظفين في بيئة العمل ويهدف إلى تحسين سلامة العمل وتقليل الحوادث والإصابات.”  
\*\* - مثال: \*\*

“ شركات النفط مثل \*\*شل\*\* تعتمد على ISO 45001 للحفاظ على بيئة عمل آمنة وتقليل مخاطر الحوادث.”

( \*\* - معايير ) HACCP تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة:

“ يستخدم لضمان سلامة الأغذية عن طريق تحديد وتحليل المخاطر المحتملة واتخاذ الإجراءات الوقائية المناسبة.”  
\*\* - مثال: \*\*

“ المطاعم الكبرى مثل \*\*ماكدونالدز\*\* تعتمد على HACCP لضمان سلامة الأطعمة المقدمة في فروعها حول العالم.”

6. ### أهمية التقييم المستمر والتحديث لمعايير الجودة\*\*

\*\* - التقييم الدوري: \*\*

“ تحديث معايير الجودة بشكل دوري بناءً على التغيرات في السوق أو المتطلبات التنظيمية يساعد الشركات في الحفاظ على مستويات عالية من الجودة.”  
\*\* - مثال: \*\*

“ شركة تكنولوجية مثل \*\*سامسونج\*\* تقوم بتحديث معايير الجودة لديها بانتظام لمواكبة التطورات التكنولوجية وضمان تلبية متطلبات العملاء المتغيرة.”

\*\* - التفاعل مع التغذية الراجعة: \*\*

“ جمع التغذية الراجعة من العملاء وتقييم الأداء يساعد في تحسين المعايير وتحديثها لضمان استمرار تلبية احتياجات العملاء.”  
\*\* - مثال: \*\*

“ شركة الطيران \*\*الإماراتية\*\* تتلقى باستمرار آراء العملاء حول جودة الخدمات، وتعمل على تعديل معاييرها لتحسين التجربة للمسافرين.”

## التحديات والفرص في تحقيق معايير الجودة

\*\* 1. #### التحديات في تحقيق معايير الجودة\*\*

\*\* – التكلفة العالية لتطبيق معايير الجودة:\*\*

“ تتطلب تطبيقات معايير الجودة موارد مالية إضافية، سواء في عمليات التدريب، أو شراء المعدات المتطورة، أو عمليات التدقيق المستمرة، وهو ما قد يمثل تحديًا خاصًا للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.”

\*\* – مثال:

“ شركة صغيرة في قطاع التصنيع قد تواجه صعوبة في تحمل تكاليف الحصول على شهادات مثل ISO ، مما يؤثر على قدرتها على التنافس مع الشركات الكبرى.”

\*\* – صعوبة التكيف مع المعايير المتغيرة:\*\*

“ بعض معايير الجودة تتغير وتُحدَّث باستمرار لتتوافق مع المتطلبات الحديثة، مما يجعل من الصعب على الشركات مواكبتها خاصة إذا كانت تعمل في بيئات سريعة التطور مثل التكنولوجيا والصحة.”

\*\* – مثال:

“ شركة تعمل في مجال التكنولوجيا مثل \*\*إنتل\*\* قد تجد صعوبة في التكيف مع معايير بيئية أو أخلاقية جديدة، حيث أن تطورات التكنولوجيا تتطلب تحديثات متكررة في معايير الجودة.”

\*\* – الافتقار إلى الثقافة المؤسسية للجودة:\*\*

“ تحقيق معايير الجودة يحتاج إلى ثقافة جودة قوية داخل المؤسسة، وهو ما قد يشكل تحديًا عندما لا يلتزم الموظفون أو الإدارة العليا بمبادئ الجودة بشكل كافٍ.”

\*\* – مثال:

“ في بعض المنشآت الخدمية، قد يكون التركيز الأكبر على الإنتاجية وزيادة الأرباح بدلاً من تحقيق الجودة، مما يؤدي إلى تهاون الموظفين في الالتزام بالمعايير.”

\*\* – التحديات التقنية:

“ التطبيق الناجح للمعايير يتطلب استخدام التقنيات المناسبة، مثل أنظمة مراقبة الجودة وأدوات التحليل. وقد تواجه بعض الشركات تحديات في اختيار التكنولوجيا المناسبة ودمجها مع أنظمتها.”

\*\* – مثال:

“ مصنع لإنتاج الأغذية قد يواجه صعوبة في تبني تقنيات حديثة مثل الرقابة الآلية على الجودة، بسبب التكلفة العالية أو نقص المهارات اللازمة لتشغيلها.”

2.#### الفرص في تحقيق معايير الجودة\*\*

\*\* – تعزيز التنافسية في السوق:\*\*

“ تحقيق معايير الجودة يمنح المؤسسات ميزة تنافسية في السوق، حيث يتم الاعتراف بها كعلامة للجودة والموثوقية. هذا يؤدي إلى جذب العملاء وزيادة الثقة.”

\*\* – مثال:\*\*

“ شركات مثل \*\*أبل\*\* و\*\*سامسونج\*\*، التي تطبق معايير جودة صارمة، أصبحت معروفة بمنتجاتها عالية الجودة، مما جعلها تتصدر الأسواق وتكتسب ولاء العملاء.”

\*\* – زيادة الكفاءة والإنتاجية:\*\*

“ تساعد معايير الجودة المؤسسات في تحسين الكفاءة وتقليل الهدر والأخطاء، مما يؤدي إلى تحسين الإنتاجية بشكل عام وتخفيض التكاليف.”

\*\* – مثال:\*\*

“ شركة مثل \*\*تويوتا\*\* التي تطبق مبدأ التحسين المستمر (كايتزن) كجزء من ثقافة الجودة، تمكنت من زيادة كفاءة إنتاجها وتقليل التكاليف المرتبطة بالأخطاء التصنيعية.”

\*\* – بناء سمعة قوية وثقة العملاء:\*\*

“ تحقيق معايير الجودة يعزز من سمعة الشركة، حيث تصبح معروفة بقدرتها على تقديم منتجات أو خدمات موثوقة تلبي احتياجات العملاء بشكل مستمر.”

\*\* – مثال:\*\*

“ شركات الأدوية مثل \*\*فايزر\*\*، التي تتبع معايير صارمة في الجودة والسلامة، كسبت ثقة العملاء لأنها تقدم منتجات آمنة وفعالة، مما يعزز من سمعتها عالمياً.”

\*\* – فرص النمو والتوسع في الأسواق الدولية:\*\*

“ معايير الجودة العالمية مثل ISO تسهل على الشركات التوسع في الأسواق العالمية، حيث تكون معتمدة ومعترف بها دولياً، مما يتيح لها فرصاً أكبر للوصول إلى عملاء جدد.”

\*\* – مثال:\*\*

“ شركة تصنيع غذائي تلتزم بمعايير HACCP و ISO 22000 يمكنها بسهولة التوسع في الأسواق الدولية، حيث إن تلبية معايير السلامة العالمية يجعلها خياراً مفضلاً في الدول المختلفة.”

\*\* - تشجيع الابتكار وتحفيز التطوير: \*\*

“ التحديات المتعلقة بتطبيق المعايير تدفع المؤسسات للبحث عن طرق مبتكرة لتحسين الجودة وتقليل التكاليف، مما يؤدي إلى الابتكار والتطوير المستمر.”

\*\* - مثال: \*\*

“ شركة مثل \*\*تسلا\*\* تسعى دائمًا لتحقيق معايير عالية الجودة والابتكار، مما يدفعها إلى تطوير تقنيات جديدة في السيارات الكهربائية وتحسين كفاءتها وموثوقيتها.”

—

\*\* 3. ## استراتيجيات للتغلب على التحديات واستغلال الفرص \*\*

\*\* - تطوير ثقافة الجودة في المؤسسة: \*\*

“ لتجاوز التحديات المتعلقة بالثقافة، يجب على المؤسسة العمل على تعزيز ثقافة الجودة بين الموظفين عبر التدريب والتحفيز وإبراز دور الجودة في تحقيق النجاح المؤسسي.”

\*\* - مثال: \*\*

“ يمكن لشركة طيران مثل أن تقدم دورات تدريبية لموظفيها حول أهمية معايير السلامة الجوية وتعليمهم كيفية الالتزام بها.”

\*\* - الاستثمار في التكنولوجيا والتدريب: \*\*

“ للتغلب على التحديات التقنية، يجب الاستثمار في التقنيات الحديثة وإعداد الموظفين عبر التدريب المناسب لتمكينهم من استخدام الأدوات الجديدة وتحقيق أعلى معايير الجودة.”

\*\* - مثال: \*\*

“ شركة صناعات غذائية يمكن أن تستثمر في تكنولوجيا فحص المنتجات بالأشعة لتقليل الأخطاء، مع تدريب الموظفين على كيفية استخدامها.”

\*\* - بناء نظام رقابة وتقييم مستمر: \*\*

“ لتجاوز التحديات، من المهم تبني نظام رقابة وتقييم مستمر لمتابعة تطبيق معايير الجودة وإجراء التحسينات اللازمة بشكل دوري.”

\*\* - مثال: \*\*

“ شركة مثل \*\*جنرال إلكتريك\*\* تطبق عمليات تدقيق دوري للتأكد من توافق منتجاتها مع المعايير، وإجراء أي تصحيحات إذا لزم الأمر.”

\*\* - الاستفادة من المعايير الدولية للتوسع والنمو: \*\*

“ استخدام المعايير المعترف بها عالميًا يمكن أن يكون فرصة لتوسيع الأسواق الدولية والوصول إلى عملاء جدد، وذلك بفضل ثقة المستهلكين في الجودة المعترف بها.”

\*\* - مثال: \*\*

“ شركة مستحضرات تجميل تلتزم بمعايير GMP يمكنها دخول أسواق جديدة حيث تعزز هذه المعايير من موثوقيتها أمام المستهلكين الجدد.”

## المفاهيم والتطبيقات في إدارة الجودة الشاملة

### مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة

مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة، يمكن تقسيم عملية التطبيق إلى خطوات رئيسية توضح كيف يمكن للمؤسسة الانتقال من مرحلة التخطيط إلى التنفيذ،

#### 1. ## التهيئة والاستعداد \*\*

“ في هذه المرحلة، تركز المؤسسة على إعداد بيئة العمل وتوعية الموظفين بأهمية الجودة الشاملة وأثرها الإيجابي. تبدأ العملية بالتزام قوي من القيادة العليا وتحديد الأهداف العامة لتطبيق الجودة.”

\*\* - أمثلة عملية: \*\*

\*\* - شركة فورد للسيارات: عندما قررت فورد تبني الجودة الشاملة في أوائل الثمانينيات، بدأت بعقد اجتماعات واسعة النطاق شارك فيها كافة العاملين من الإدارة العليا إلى الفنيين. قامت الشركة بتوضيح رؤيتها الجديدة التي تركز على الجودة، وتم توعية الجميع بأهمية الجودة في بناء سمعة قوية للعلامة التجارية.

\*\* - الأنشطة الأساسية: شملت هذه المرحلة إعداد فرق عمل للتخطيط للجودة، وتنظيم دورات تدريبية لتعريف جميع الموظفين بمبادئ الجودة وأهدافها.

#### 2. ## التخطيط \*\*

“ التخطيط هو المرحلة التي يتم فيها وضع استراتيجية واضحة لتطبيق الجودة الشاملة. تتضمن هذه الاستراتيجية تحديد الأهداف العامة والخاصة، ووضع مؤشرات أداء قابلة للقياس، وتخصيص الموارد اللازمة لتحقيق الأهداف.”

\*\* - أمثلة عملية: \*\*

\*\* - شركة كوكاكولا: وضعت كوكاكولا خطة استراتيجية شاملة للجودة، تتضمن عدة أهداف مثل تحسين كفاءة الإنتاج وتقليل معدلات الأخطاء في التصنيع. في إطار هذه الخطة، تم تحديد مؤشرات مثل “رضا العملاء” و “عدد الأخطاء في كل مليون وحدة إنتاج.”

\*\* - الأنشطة الأساسية \*\*: كوكاكولا خصصت ميزانية لشراء معدات إنتاج متطورة، ووظفت خبراء جودة لمراقبة الإنتاج وتحديد أي انحرافات عن المعايير المحددة، ووضعت خطط تدريب للموظفين.

### \*\* 3.### التدريب والتطوير \*\*

“ التدريب والتطوير يُعدُّ خطوة أساسية لتعريف الموظفين بمبادئ وأدوات الجودة الشاملة. تهدف هذه المرحلة إلى تزويد العاملين بالمهارات والمعرفة الضرورية لضمان الالتزام بمعايير الجودة في كل خطوة من العمليات.”

\*\* - أمثلة عملية: \*\*

\*\* - شركة تويوتا \*\*: تطبق تويوتا مفهوم “كايتزن” للتحسين المستمر، وتوفر تدريبات منتظمة لكل العاملين حول طرق التحليل وحل المشكلات. يعتمد التدريب على مهارات تتبع الأخطاء وتحليلها، مثل استخدام مخططات “إيشيكاوا” (عظم السمكة) لتحديد أسباب الأخطاء.

\*\* - الأنشطة الأساسية \*\*: تشمل التدريبات في تويوتا تقديم ورش عمل حول استخدام أدوات الجودة مثل مخططات التحكم الإحصائي ومخططات السبب والنتيجة، وتشجيع الموظفين على المشاركة في مبادرات التحسين المستمر.

### \*\* 4.### التنفيذ \*\*

“ بعد إتمام مرحلة التخطيط والتدريب، تأتي مرحلة التنفيذ حيث تبدأ المؤسسة بتطبيق إجراءات الجودة في عملياتها اليومية. يتضمن التنفيذ متابعة العمليات وتطبيق معايير الجودة في كافة مراحل الإنتاج أو تقديم الخدمات.”

\*\* - أمثلة عملية: \*\*

\*\* - شركة نستله \*\*: عندما قررت نستله تطبيق إدارة الجودة الشاملة، بدأت بتطبيق معايير صارمة لمراقبة الجودة في كل خطوة من خطوات الإنتاج، بدءاً من اختيار المواد الخام حتى التغليف. قامت الشركة باستخدام تكنولوجيا مراقبة الجودة، مثل فحص جودة العبوات بشكل آلي، للتأكد من خلوها من العيوب.

\*\* - الأنشطة الأساسية \*\*: في نستله، تشمل الأنشطة المتابعة اليومية للعمليات، فحص جودة كل منتج، وتقييم الأداء بشكل دوري لضمان توافقه مع معايير الجودة المحددة.

### \*\* 5.### القياس والتحليل \*\*

“ في هذه المرحلة، يتم جمع البيانات وتحليلها لتقييم مدى تحقيق الأهداف المحددة ومدى فاعلية العمليات. يتم استخدام أدوات تحليل مثل الرسم البياني ومخططات باريتو لتحديد أسباب أي قصور واتخاذ الإجراءات اللازمة.”

\*\* - أمثلة عملية: \*\*

\*\* - شركة أبل\*\* تستخدم أبل بيانات الأداء من مراحل الإنتاج والمبيعات وتحليلها لتحديد نسبة العيوب أو مشاكل الجودة المحتملة. في حال ظهور مشاكل في الجودة، يتم تحليل الأسباب باستخدام أدوات مثل مخطط باريتو لتحديد الأسباب الجذرية ومعالجتها.

\*\* - الأنشطة الأساسية\*\* تشمل أنشطة القياس في أبل جمع بيانات رضا العملاء وتحليلها، وتتبع مؤشرات الأداء مثل معدل العيوب ونسبة العائدات بسبب مشكلات في الجودة، لتحديد أي فرص للتحسين.

#### \*\* 6.#### التصحيح والتحسين المستمر\*\*

“ التحسين المستمر هو عملية مستمرة تهدف إلى تحسين العمليات وتطوير المنتجات بناءً على نتائج التحليل والتغذية الراجعة. تعتمد هذه المرحلة على منهجية مثل PDCA (خطة - نفذ - تحقق - صحح) لتحقيق التحسين المستمر.”

\*\* - أمثلة عملية:\*\*

\*\* - شركة ماكدونالدز\*\* في محاولة لتحسين جودة الطعام والخدمة، تعتمد ماكدونالدز على التغذية الراجعة من العملاء وتقوم بتصحيح أي مشاكل تتعلق بالطعام أو الخدمة. تعمل الشركة على تطوير عملياتها بشكل دوري بناءً على هذه التغذية الراجعة لتحقيق التحسين المستمر.

\*\* - الأنشطة الأساسية\*\* في ماكدونالدز، تشمل الأنشطة التقييم المستمر لأداء المطاعم، تنفيذ تحسينات في تقديم الطعام وتدريب الموظفين على أفضل طرق خدمة العملاء، وتعديل قائمة الطعام بناءً على رغبات العملاء.

#### \*\* 7.#### المراجعة والتقييم\*\*

“ المراجعة والتقييم هي خطوة نهائية تُجرى بشكل دوري لتقييم كفاءة نظام إدارة الجودة الشاملة. يتضمن ذلك مراجعة كاملة للتأكد من أن جميع العمليات متوافقة مع المعايير، وتحديد ما إذا كانت هناك حاجة لإجراء تغييرات أو تحسينات.”

\*\* - أمثلة عملية:\*\*

\*\* - شركة طيران الإمارات\*\* تقوم طيران الإمارات بإجراء مراجعات دورية لتقييم أداء الخدمات وجودة تجربة العملاء، وتقييم استمرارية التزامها بمعايير السلامة والجودة العالمية. تقوم الشركة بتحديث سياسات وإجراءات الجودة بناءً على نتائج التقييم لضمان أعلى مستويات الجودة.

\*\* - الأنشطة الأساسية\*\* في طيران الإمارات، تشمل الأنشطة مراجعة عمليات السلامة، تقييم رضا العملاء من خلال استبيانات ومقابلات، وتحديد أي إجراءات تصحيحية قد تكون مطلوبة.

#### • تحليل الحالة الحالية للمنشأة

## \*\* 1. ##### التعريف بأهمية تحليل الحالة الحالية\*\*

“ تحليل الحالة الحالية هو عملية تقييم شاملة للوضع الحالي للمؤسسة. يتضمن مراجعة العمليات والإجراءات والموارد والأداء العام، وذلك لتحديد الوضع الحالي ومعرفة نقاط القوة والضعف، مما يساهم في توجيه جهود التحسين بفعالية.”

\*\* – أهمية التحليل:\*\*

“ تحليل الحالة الحالية يساعد الإدارة في تحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين، وتخصيص الموارد بشكل أكثر كفاءة، ووضع أهداف واقعية بناءً على الوضع الفعلي للمنشأة.”

\*\* – مثال توضيحي:\*\*

“ شركة تصنيع إلكترونيات تريد تطبيق الجودة الشاملة، تبدأ بتحليل الحالة الحالية لتحديد مدى كفاءة عمليات الإنتاج، ومعرفة المشاكل المتعلقة بالعيوب في المنتجات، وتقييم كفاءة العمالة.”

—

## \*\* 2. ##### أدوات تحليل الحالة الحالية\*\*

\*\* – تحليل (SWOT) نقاط القوة، الضعف، الفرص، التهديدات:\*\*

“ تحليل SWOT يساعد في تحديد نقاط القوة والضعف الداخلية، والفرص والتهديدات الخارجية، مما يساهم في بناء استراتيجية متكاملة لتحسين الأداء.”

\*\* – مثال:\*\*

“ شركة تجارة تجزئة مثل أمازون قد تجد في تحليل SWOT أن نقاط القوة تشمل التواجد الرقمي القوي، ونقاط الضعف قد تشمل التحديات اللوجستية في بعض المناطق. الفرص قد تكون في أسواق جديدة، بينما التهديدات تشمل المنافسة الشديدة.”

\*\* – تحليل العمليات:\*\*

“ يتضمن تحليل العمليات مراجعة العمليات اليومية وتحديد مدى كفاءتها وفعاليتها، وتحديد أي عمليات تحتاج إلى تحسين لضمان تحقيق معايير الجودة.”

\*\* – مثال:\*\*

“ في شركة تصنيع مواد غذائية، يتم فحص عملية الإنتاج للتأكد من تلبية جميع معايير السلامة، وتحديد ما إذا كان هناك أي هدر يمكن تقليله.”

\*\* – تحليل البيانات والمقاييس الأساسية:\*\*

“ يشمل مراجعة البيانات المتوفرة مثل معدلات العيوب، رضا العملاء، ومعدلات الإنتاج. هذا يساعد في فهم الأداء الفعلي ومعرفة أين يمكن تحسين النتائج.”

\*\* - مثال:\*\*

“ شركة سيارات تقوم بتحليل بيانات الأداء مثل معدلات الإرجاع أو شكاوى العملاء لتحديد العيوب المحتملة أو نقاط الضعف في المنتجات.”

—

\*\* 3. ###خطوات تحليل الحالة الحالية للمنشأة\*\*

\*\* - جمع المعلومات والبيانات:\*\*

“ أول خطوة هي جمع المعلومات والبيانات الضرورية، مثل أداء المبيعات، شكاوى العملاء، تقارير الجودة، وكفاءة العمليات. يمكن جمع هذه البيانات من سجلات الشركة أو من خلال استبيانات واستطلاعات رأي الموظفين والعملاء.”

\*\* - مثال عملي:\*\*

“ شركة خدمات اتصالات تقوم بجمع بيانات رضا العملاء ومعدلات انقطاع الخدمة وتحليلها لتحديد ما إذا كانت تحتاج إلى تحسين في مجال معين من الخدمة.”

\*\* - تحليل العمليات الداخلية:\*\*

“ يتم في هذه الخطوة مراجعة العمليات الداخلية للمؤسسة، لتحديد مدى كفاءتها وتحديد النقاط التي تحتاج إلى تحسين.”

\*\* - مثال عملي:\*\*

“ في شركة إنتاج الأدوية، يتم فحص العمليات الإنتاجية للتأكد من تطبيق كافة معايير السلامة والجودة، وتحديد العوائق التي تؤدي إلى تأخير الإنتاج.”

\*\* - تحديد نقاط القوة والضعف:\*\*

“ الخطوة التالية هي تحديد النقاط الإيجابية التي يمكن البناء عليها، والنقاط السلبية التي تحتاج إلى تحسين.”

\*\* - مثال عملي:\*\*

“ في شركة تجارة إلكترونية، قد تكون نقاط القوة هي خدمة العملاء الممتازة والتكنولوجيا المتطورة، بينما نقاط الضعف قد تتضمن التحديات في قسم الشحن.”

\*\* - تحليل رضا العملاء:\*\*

“ يشمل تقييم آراء العملاء والتعرف على مستوى رضاهم عن المنتجات أو الخدمات. يمكن أن يتم ذلك من خلال استبيانات واستطلاعات للرأي.”

\*\* - مثال عملي:\*\*

“ شركة سياحة تقوم بإجراء استبيانات لعملائها بعد كل رحلة لتحديد مدى رضاهم، وتحديد المجالات التي يمكن تحسينها في الخدمات السياحية.”

4. #### فوائد تحليل الحالة الحالية للمنشأة\*\*

\*\* - تحديد الأولويات بشكل أفضل:\*\*

“ تحليل الحالة الحالية يساعد في تحديد الأولويات عند البدء في تطبيق إدارة الجودة الشاملة، حيث يساعد في توجيه الجهود والموارد نحو المجالات الأكثر حاجة للتحسين.”

\*\* - مثال:

“ في شركة تصنيع مثل سوني، يتم استخدام تحليل الحالة الحالية لتحديد الأولويات في التحسين مثل تحسين خط الإنتاج أو زيادة كفاءة العمليات اللوجستية.”

\*\* - تخصيص الموارد بكفاءة:\*\*

“ تحليل الحالة يساعد في تخصيص الموارد مثل الميزانية والقوى العاملة بشكل يتناسب مع الأهداف التي تحتاج إلى تحقيق، مما يزيد من كفاءة العمل ويقلل من التكاليف.”

\*\* - مثال:

“ شركة طيران تقوم بتحليل مواردها لتحديد المجالات التي تحتاج إلى تعزيز، مثل تدريب الطيارين أو تحسين أنظمة الأمن.”

\*\* - إيجاد فرص تحسين غير متوقعة:\*\*

“ أثناء تحليل الحالة الحالية، قد تكتشف المؤسسة فرصاً جديدة لم تكن في الحسبان، مما يساعدها في تحسين الأداء وزيادة الفعالية.”

\*\* - مثال:

“ شركة تقنية قد تجد أن هناك فرصاً كبيرة للتحسين من خلال أتمتة بعض العمليات، مما يقلل التكاليف ويحسن كفاءة العمليات.”

5. #### التحديات في تحليل الحالة الحالية\*\*

\*\* - عدم دقة البيانات:\*\*

“ تحليل الحالة يعتمد على دقة البيانات المتوفرة، وإذا كانت البيانات غير دقيقة، فإن النتائج والتحليلات قد تكون مضللة.”

\*\* - مثال:

“ شركة تجارية قد تواجه صعوبة في جمع بيانات دقيقة حول رضا العملاء إذا لم يكن لديها نظام جيد لإدارة علاقات العملاء.” (CRM)

**\*\* - مقاومة التغيير من الموظفين:\*\***

“ قد يكون هناك بعض الموظفين الذين يقاومون التحليل بسبب تخوفهم من التغييرات المحتملة أو من تأثير التحليل على أدائهم.”

**\*\* - مثال:\*\***

“ في شركة صناعية، قد يشعر بعض العمال بالقلق من التقييمات التي ستتم على العمليات التي يقومون بها، وبالتالي قد لا يقدمون البيانات الدقيقة اللازمة للتحليل.”

—

مثالاً تفصيلياً على **\*\*تحليل الحالة الحالية\*\*** في شركة تصنيع سيارات تُدعى **\*\*“أوتوماكس”\*\***، ترغب في تطبيق إدارة الجودة الشاملة لتحسين أدائها وتقليل العيوب في خطوط الإنتاج:

**####مقدمة عن الحالة**

**\*\*شركة أوتوماكس\*\*** تعمل في مجال تصنيع السيارات وتواجه مشكلة تكرار العيوب في بعض أجزاء السيارات، مثل أنظمة الفرامل والمقاعد، ما أدى إلى تزايد الشكاوى من العملاء وزيادة عمليات الاسترجاع للمنتجات. قررت الشركة البدء في تطبيق إدارة الجودة الشاملة، لكن أول خطوة هي تحليل الحالة الحالية لتحديد نقاط الضعف وأسباب المشكلات، ثم تطوير خطة التحسين.

—

**####خطوات تحليل الحالة الحالية لشركة أوتوماكس**

**\*\* 1. جمع البيانات والمعلومات الأولية:\*\***

**\*\* - أداء المبيعات:\*\*** تمت مراجعة سجلات المبيعات لمعرفة أعداد السيارات المباعة، مقارنة بمعدلات الاسترجاع، والموديلات الأكثر تعرضاً للعيوب.

**\*\* - شكاوى العملاء:\*\*** جُمعت بيانات شكاوى العملاء من مركز خدمة العملاء، لتحديد المشكلات المتكررة وتحديد أجزاء السيارة التي تشكل مصدر هذه الشكاوى.

**\*\* - تقارير الجودة:\*\*** جُمعت تقارير الجودة من فرق الإنتاج لفهم العيوب المكتشفة أثناء الفحص النهائي للسيارات قبل شحنها إلى العملاء.

**\*\* > نتيجة جمع البيانات:\*\*** أظهرت البيانات أن نسبة استرجاع السيارات زادت بنسبة 10% في العام الأخير، وكان هناك تكرار في مشكلات نظام الفرامل ونظام التهوية في الطرازات الجديدة.

---

## \*\* 2. تحليل العمليات الداخلية:\*\*

\*\* - فحص خط الإنتاج:\*\* تمت دراسة عمليات الإنتاج، بدءًا من مرحلة تصنيع الأجزاء الأساسية وحتى تجميع السيارة النهائية. تم تحليل الأنشطة في كل مرحلة لتحديد ما إذا كانت هناك نقاط ضعف في خط الإنتاج.

\*\* - متابعة الموردين:\*\* تم التواصل مع الموردين المسؤولين عن توريد أجزاء السيارات، مثل نظام الفرامل والمقاعد، لمعرفة إذا كانت المشكلة تتعلق بجودة الأجزاء الموردة.

\*\* > نتيجة تحليل العمليات:\*\* تبين أن هناك تباينًا في جودة بعض الأجزاء بسبب اختلاف الموردين، حيث تبين أن موردًا معينًا لا يلتزم بمعايير الجودة المعتمدة من قبل أوتوماكس.

---

## \*\* 3. تحديد نقاط القوة والضعف:\*\*

\*\* - نقاط القوة:\*\*

- قوة في فريق إدارة الجودة: حيث لدى الشركة فريق مختص بإجراءات مراقبة الجودة، وتوجد مرافق حديثة لفحص السيارات.

- سمعة جيدة في السوق: رغم العيوب، تحافظ الشركة على سمعة قوية وتُعتبر علامة موثوقة لدى العملاء.

\*\* - نقاط الضعف:\*\*

- ضعف في اختيار الموردين: تعتمد الشركة على عدد كبير من الموردين، مما يصعب مراقبة الجودة.

- ضعف في إجراءات مراقبة الجودة خلال الإنتاج: تركز مراقبة الجودة على الفحص النهائي، مما يؤدي إلى كشف العيوب متأخرًا.

\*\* > تحليل نقاط القوة والضعف:\*\* يتبين للشركة أن لديها موارد جيدة مثل مرافق الفحص والتكنولوجيا، ولكن هناك ضعف في الرقابة أثناء الإنتاج وعند اختيار الموردين.

---

## \*\* 4. تحليل رضا العملاء:\*\*

\*\* - استبيانات العملاء:\*\* تم تصميم استبيانات لقياس رضا العملاء، حيث طُلب من العملاء تقييم تجربتهم مع الطرازات المختلفة من سيارات الشركة وتحديد المشكلات التي واجهوها.

\*\* - التقييم العام:\*\* تم تحليل استبيانات العملاء لتحديد مستوى الرضا، ووجد أن 30% من العملاء غير راضين عن أداء بعض الأجزاء، خاصةً الفرامل ونظام التهوية.

\*\* > نتائج تحليل رضا العملاء\*\* : أوضحت النتائج أن العملاء غير راضين بسبب الأعطال المتكررة. واعتبر العملاء أن الشركة بحاجة لتحسين جودة بعض الأجزاء لتعزيز ثقتهم.

\*\* 5. تطبيق تحليل SWOT نقاط القوة، الضعف، الفرص، التهديدات\*\* (

\*\* - نقاط القوة:\*\*

- فريق مختص بالجودة.

- سمعة قوية في السوق وثقة العملاء.

\*\* - نقاط الضعف:\*\*

- ضعف في الرقابة على الموردين.

- مشكلات الجودة تظهر في الفحص النهائي، مما يؤدي إلى استرجاع المنتجات.

\*\* - الفرص:\*\*

- تطوير علاقات أقوى مع الموردين الموثوقين وتحسين معايير الجودة في التوريد.

- تعزيز عمليات مراقبة الجودة في مراحل مبكرة من الإنتاج لتقليل الأخطاء.

\*\* - التهديدات:\*\*

- ارتفاع تكاليف الاسترجاع والضمان، مما قد يؤثر على الأرباح.

- انخفاض ثقة العملاء وزيادة المنافسة من شركات تقدم سيارات بجودة أفضل.

#### الخلاصة والتوصيات بعد التحليل

استنادًا إلى تحليل الحالة الحالية، تم وضع توصيات لتحسين الجودة في شركة أوتوماكس:

\*\* - التعاون مع موردين موثوقين\*\* : اختيار عدد أقل من الموردين ذوي الجودة العالية وإنشاء عقود تضمن الالتزام بالمعايير.

\*\* - تعزيز مراقبة الجودة\*\* : تطبيق معايير الجودة في مراحل الإنتاج المبكرة، بحيث يتم الفحص بعد كل مرحلة من مراحل التصنيع.

\*\* - تطوير برنامج تدريب للموظفين\*\* : تدريب الموظفين على أهمية الجودة وكيفية اكتشاف المشكلات مبكرًا، مما يساعد في تحسين جودة الإنتاج.

\*\* - تحديث نظام التقييم الداخلي\*\* : استخدام أدوات تحليل مثل مخطط باريتو لتحديد الأسباب الجذرية للعيوب وتخصيص موارد إضافية لمعالجتها.

بهذا التحليل، تستطيع شركة أوتوماكس البدء في تنفيذ خطة الجودة الشاملة بناءً على الفهم العميق لحالتها الحالية. يساعد هذا الفهم في توجيه الجهود والموارد نحو المجالات التي تحتاج إلى تحسين، مما يساهم في تحقيق جودة أعلى وزيادة رضا العملاء على المدى الطويل.

•

## اهداف الجودة الشاملة

**\*\*أهداف الجودة الشاملة\*\***

هي مجموعة من الأهداف التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها من خلال تطبيق مبادئ وأدوات إدارة الجودة الشاملة. تهدف هذه الأهداف إلى تحسين جميع جوانب الأداء في المؤسسة من خلال ضمان رضا العملاء، تحسين كفاءة العمليات، دعم التحسين المستمر، وبناء ثقافة الجودة داخل المؤسسة. تهدف الجودة الشاملة إلى تحقيق الاستدامة والابتكار وتعزيز سمعة المؤسسة من خلال تقديم منتجات وخدمات تتوافق مع توقعات العملاء والمعايير القانونية.

—

**\*\* 1. ###تحقيق رضا العملاء\*\***

رضا العملاء هو الهدف الأساسي لإدارة الجودة الشاملة، حيث تركز الجهود على تلبية توقعات العملاء وتقديم تجربة ممتازة تجعلهم يشعرون بالرضا والاستعداد لتكرار التعامل مع الشركة.

**\*\* – التفصيل:\*\***

لتحقيق رضا العملاء، يتعين على المؤسسات التركيز على فهم احتياجاتهم بعمق من خلال الاستبيانات، تحليل الشكاوى، ومتابعة آرائهم باستمرار. يتطلب هذا أيضًا تقديم منتجات أو خدمات موثوقة تلي هذه التوقعات بجودة عالية.

**\*\* – مثال عملي:\*\***

**\*\* أمازون\*\*** تركز بشكل كبير على سرعة التوصيل، وتوافر دعم العملاء على مدار الساعة، وضمان دقة الطلبات، وهذا التركيز على التفاصيل أدى إلى رفع مستوى رضا العملاء وجعل أمازون من أكثر الشركات الموثوقة عالميًا.

—

**\*\* 2. ###تحسين كفاءة العمليات وتقليل الهدر\*\***

يهدف هذا الهدف إلى جعل العمليات أكثر فعالية وبتكلفة أقل عن طريق تقليل الهدر في الموارد، الوقت، والطاقة، وزيادة كفاءة الإنتاج أو تقديم الخدمة.

**\*\* – التفصيل:\*\***

تتبنى الشركات ممارسات لتحليل العمليات وتحديد نقاط الهدر. من الأمثلة على ذلك اعتماد منهجيات مثل **Lean Manufacturing** وتقنيات التحسين المستمر لتقليل الفاقد، سواءً كان في المواد الخام، الوقت، أو الجهد.

\*\* - مثال عملي: \*\*

\*\* شركة تويوتا \*\* تستخدم فلسفة "كايزن" التي تعني التحسين المستمر. يتم توجيه الجهود نحو تحسين كل جزء من العملية، حتى أصغر المهام، ما يقلل الهدر ويزيد الإنتاجية، الأمر الذي يميز تويوتا في الصناعة.

—

**3. ## تحسين جودة المنتجات والخدمات \*\***

الهدف من تحسين الجودة هو الوصول إلى مستويات عالية من جودة المنتجات أو الخدمات بحيث تلبى متطلبات العملاء وتتفوق على توقعاتهم.

\*\* - التفصيل: \*\*

تضمن الجودة الشاملة الالتزام بمعايير صارمة في كل مرحلة من مراحل الإنتاج أو تقديم الخدمة، وتشمل الجودة التصنيع، خدمة ما بعد البيع، ودعم العملاء. هذا يتطلب أدوات مثل **مراقبة الجودة الإحصائية** و **اختبارات الاعتمادية** لضمان جودة المنتجات.

\*\* - مثال عملي: \*\*

\*\* شركة أبل \*\* معروفة بجودة منتجاتها بسبب التركيز على التفاصيل في التصميم، المواد المستخدمة، وتجربة المستخدم. من خلال تطبيق معايير صارمة في الجودة، أصبحت منتجات أبل موثوقة ويثق بها العملاء حول العالم.

—

**4. ## تقليل معدل الأخطاء والعيوب \*\***

يسعى هذا الهدف إلى خفض معدل العيوب في المنتجات أو الأخطاء في العمليات من خلال مراقبة الجودة واتخاذ إجراءات تصحيحية فعالة.

\*\* - التفصيل: \*\*

يتم تقليل العيوب عبر تطبيق أدوات مثل **تحليل السبب الجذري** و **تحليل باريتو** لفهم أسباب الأخطاء والحد من تكرارها. قد تتضمن الإجراءات التصحيحية تحسين التدريب، تحديث التقنيات، أو تغيير الإجراءات.

\*\* - مثال عملي: \*\*

\*\* جنرال إلكتريك \*\* تستخدم أدوات تحليل البيانات والتدقيق المستمر لمراقبة أداء المنتجات، حيث تُظهر تحليلات الجودة أي مشكلات محتملة ويتم تصحيحها فوراً، مما يساعد على تقليل معدل الأخطاء وتحسين الجودة الشاملة.

—

**\*\* 5.#### تحفيز الموظفين وزيادة مشاركتهم \*\***

أحد أهداف الجودة الشاملة هو إشراك الموظفين في عملية التحسين، حيث يصبحون جزءاً من العملية ومتحمسين للمشاركة في تحقيق الجودة.

**\*\* – التفصيل: \*\***

يشمل ذلك توفير بيئة عمل تتيح للموظفين تقديم أفكارهم والابتكار والمساهمة في تحسين العمليات. يُعزز التحفيز عبر برامج تدريبية وورش عمل تشجع على الابتكار والتطوير.

**\*\* – مثال عملي: \*\***

في **\*\*تسلا\*\***، يشجع إيلون ماسك الموظفين على تقديم أفكار جديدة لتحسين المنتجات والعمليات، وهو ما يُعزز الابتكار ويخلق بيئة عمل محفزة.

—

**\*\* 6.#### بناء سمعة قوية وموثوقة في السوق \*\***

يهدف هذا الهدف إلى إنشاء سمعة قوية للشركة كعلامة تجارية موثوقة، معروفة بتقديم منتجات وخدمات عالية الجودة.

**\*\* – التفصيل: \*\***

الحفاظ على معايير الجودة وتعزيز الثقة لدى العملاء يزيد من الولاء للعلامة التجارية ويجذب عملاء جدد. يتم ذلك من خلال التزام طويل الأمد بالجودة وتقديم تجربة ممتازة للعملاء.

**\*\* – مثال عملي: \*\***

**\*\* كوكاكولا \*\*** تحافظ على سمعة قوية بفضل التزامها بمعايير جودة عالية وثابتة على مدار العقود. هذا الالتزام يُكسبها ثقة العملاء حول العالم ويساعدها على الاستمرار في السوق.

—

**\*\* 7.#### دعم التحسين المستمر \*\***

يسعى هذا الهدف إلى دعم ثقافة التحسين المستمر، بحيث يتم تطوير العمليات والمنتجات بشكل دائم لتحقيق مستويات أفضل من الأداء والجودة.

**\*\* – التفصيل: \*\***

التحسين المستمر هو جزء أساسي من فلسفة الجودة الشاملة، حيث يتم تقييم وتطوير العمليات بشكل دوري لضمان الاستجابة للتغيرات في السوق واحتياجات العملاء. يشمل ذلك تنفيذ دورة (PDCA) **\*\* خطة – نفذ – تحقق – صحح.\*\***)

**\*\* – مثال عملي: \*\***

**\*\* نايكي \*\*** تطبق التحسين المستمر لتقديم منتجات رياضية مبتكرة. يتعاون قسم البحث والتطوير مع فرق الجودة لتحسين تصميم المنتجات واستخدام تقنيات تصنيع جديدة.

8. ### تعزيز الاستدامة والمسؤولية البيئية\*\*

يتضمن هذا الهدف تقليل الأثر البيئي للمؤسسة عبر تحسين كفاءة استخدام الموارد وتبني ممارسات صديقة للبيئة.

\*\* - التفصيل:\*\*

يشمل هذا الهدف تطبيق معايير الاستدامة وتقليل النفايات والانبعاثات، واستخدام مواد صديقة للبيئة كلما أمكن. الاستدامة تعتبر جزءًا مهمًا من سمعة الشركة، وتعزز الثقة لدى العملاء.

\*\* - مثال عملي:\*\*

\*\* يونيليفر\*\* تلتزم بمعايير الاستدامة عبر تبني ممارسات صديقة للبيئة، مثل استخدام مواد قابلة لإعادة التدوير وتقليل البصمة الكربونية. هذا الالتزام يجعل الشركة محط احترام لدى العملاء.

9. ### الامتثال للمعايير القانونية والتنظيمية\*\*

الهدف هو التأكد من أن المؤسسة تلتزم بكافة القوانين واللوائح المحلية والدولية، مما يقلل من المخاطر القانونية ويساعد في بناء سمعة قوية.

\*\* - التفصيل:\*\*

يتطلب هذا التزاماً بمعايير الجودة والسلامة، مثل معايير ISO والقوانين البيئية. الامتثال يقلل من التكاليف المرتبطة بالغرامات أو الدعاوى القضائية ويزيد ثقة العملاء.

\*\* - مثال عملي:\*\*

\*\* بي إم دبليو\*\* تلتزم بمعايير السلامة والانبعاثات الأوروبية والأمريكية، مما يساعدها على تجنب الغرامات والحفاظ على سمعة قوية كعلامة تجارية آمنة وموثوقة.

10. ### تحقيق الابتكار والإبداع في العمل\*\*

تسعى الجودة الشاملة أيضاً لتعزيز بيئة تدعم الابتكار والإبداع، مما يمكن الشركة من تقديم منتجات أو خدمات جديدة ومتطورة.

\*\* - التفصيل:\*\*

يشمل ذلك تشجيع الموظفين على التفكير الإبداعي وتقديم حلول مبتكرة للمشاكل، سواء من خلال تحسين العمليات أو ابتكار منتجات جديدة تواكب متطلبات السوق.

\*\* - مثال عملي:\*\*

**\*\* جوجل \*\*** تدعم ثقافة الابتكار، حيث توفر بيئة تشجع الموظفين على تقديم أفكار جديدة لتحسين المنتجات والخدمات. هذا يساعد جوجل على مواكبة التغيرات التقنية وتقديم منتجات مبتكرة باستمرار.

### تحقيق استدامة الجودة على المدى الطويل

لتحقيق **\*\*استدامة الجودة على المدى الطويل\*\***، يجب على المؤسسات التركيز على وضع نظام متكامل يضمن استمرار الجودة والتحسين المستمر في جميع جوانب العمل. استدامة الجودة تعني القدرة على الحفاظ على مستويات عالية من الجودة بمرور الوقت، وتكيف المؤسسة مع التغيرات والتحديات المستقبلية لضمان تقديم منتجات وخدمات متسقة وموثوقة.

### #### خطوات وأساليب لتحقيق استدامة الجودة على المدى الطويل

#### **\*\* 1. #### تطبيق التحسين المستمر \*\***

“ التحسين المستمر هو أحد أهم الأساليب التي تساعد على استدامة الجودة، حيث يتم تحسين العمليات باستمرار للحفاظ على كفاءة المؤسسة وتطوير منتجاتها وخدماتها.”

**\*\* – التطبيق العملي: \*\***

**\*\* – أدوات التحسين المستمر \*\*** مثل PDCA (خطط – نفذ – تحقق – صحح) **\*\* تساعد في ضمان أن الجودة لا تتوقف عند نقطة معينة بل تستمر بالتطور.**

**\*\* – مثال: \*\*** تويوتا **\*\* تعتمد على فلسفة “كايزن” للتحسين المستمر، حيث يشجع جميع العاملين على تقديم اقتراحات للتحسين، مما ساعدها على تحقيق استدامة جودة التصنيع وتقليل العيوب بشكل دائم.**

#### **\*\* 2. #### بناء ثقافة الجودة داخل المؤسسة \*\***

“ يتطلب تحقيق استدامة الجودة أن تكون الجودة جزءًا من ثقافة المؤسسة بحيث يؤمن جميع الموظفين بأهمية الجودة ويعملون جاهدين لتحقيقها.”

**\*\* – التطبيق العملي: \*\***

– توعية الموظفين حول أهمية الجودة وتأثيرها على سمعة المؤسسة، وتقديم تدريبات منتظمة للحفاظ على هذه الثقافة.

\*\* – مثال \*\*: شركة أبل \*\* تجعل الجودة جزءًا من ثقافتها المؤسسية، حيث يتم التركيز على التفاصيل في كل مرحلة من مراحل العمل، ويشجع الموظفون على الالتزام بأعلى معايير الجودة.

–  
\*\* 3. ##### الاستثمار في التدريب والتطوير المستمر \*\*

“ يتطلب تحقيق استدامة الجودة على المدى الطويل تدريب الموظفين بانتظام ليكونوا على دراية بأحدث تقنيات وأدوات الجودة، ما يساهم في تحقيق أعلى مستويات الجودة.”

\*\* – التطبيق العملي: \*\*

– تنظيم ورش عمل ودورات تدريبية حول أدوات الجودة، مثل \*\*تحليل السبب الجذري\*\* و\*\*مخططات التحكم\*\* لضمان فهم الموظفين للعمليات وتحسينها.

\*\* – مثال \*\*: شركة جنرال إلكتريك \*\* تقدم برامج تدريبية منتظمة لموظفيها لتحسين مهاراتهم في مراقبة الجودة وتطوير حلول مبتكرة، مما يحافظ على الجودة العالية لمنتجاتها.

–  
\*\* 4. ##### تطوير علاقات طويلة الأمد مع الموردين \*\*

“ تحقيق الجودة المستدامة يعتمد أيضًا على جودة المواد الخام والأجزاء الموردة، لذا ينبغي بناء علاقات قوية مع موردين موثوقين يلتزمون بمعايير الجودة.”

\*\* – التطبيق العملي: \*\*

– التفاوض مع الموردين على معايير الجودة وفرض شروط تضمن التزامهم بالجودة، وإجراء مراجعات دورية لتقييم الأداء.

\*\* – مثال \*\*: شركة مرسيدس بنز \*\* تبني علاقات قوية مع الموردين وتضمن التزامهم بمعايير الجودة المطلوبة، مما يضمن توفر قطع الغيار بجودة عالية ويقلل من العيوب في سياراتها.

–  
\*\* 5. ##### الاعتماد على البيانات وتحليل الأداء بشكل دوري \*\*

“ يجب على المؤسسات مراقبة الأداء بشكل مستمر من خلال تحليل البيانات للتأكد من أن مستوى الجودة يتم الحفاظ عليه، واكتشاف أية مشاكل في وقت مبكر.”

\*\* – التطبيق العملي: \*\*

– استخدام أدوات مثل مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) و\*\*لوحات التحكم (Dashboards)\*\* لمتابعة الأداء ومراقبة الجودة.

\*\* مثال \*\*: شركة نايكي \*\* تراقب أداء منتجاتها من خلال بيانات المبيعات وشكاوى العملاء لتحديد أي تراجع في الجودة أو أي فرصة للتحسين، مما يساعدها في الحفاظ على الجودة العالية على المدى الطويل.

6. ### التفاعل مع العملاء وجمع التغذية الراجعة \*\*

“ استدامة الجودة تتطلب التفاعل المستمر مع العملاء لفهم توقعاتهم وجمع التغذية الراجعة، مما يساعد على التكيف مع متطلبات السوق وتطوير المنتجات والخدمات.”

\*\* – التطبيق العملي: \*\*

– إجراء استبيانات دورية واستطلاعات رأي، والاستماع إلى ملاحظات العملاء حول المنتجات والخدمات.

\*\* مثال \*\*: شركة طيران الإمارات \*\* تجمع تقييمات العملاء بعد كل رحلة وتستخدم التغذية الراجعة لتحسين مستوى الخدمة، مما يضمن استدامة الجودة في خدماتها.

7. ### الامتثال للمعايير العالمية وتجديد الشهادات بانتظام \*\*

“ الالتزام بالمعايير العالمية مثل ISO والحصول على الشهادات الدورية يساعد في تحقيق استدامة الجودة من خلال توجيه العمليات والتأكد من تلبية المعايير المطلوبة.”

\*\* – التطبيق العملي: \*\*

– تجديد الشهادات والتأكد من أن العمليات متوافقة مع المعايير العالمية مثل \*\*ISO 9001\*\* ، مما يضمن الجودة على المدى الطويل.

\*\* مثال \*\*: \*\*كوكاكولا\*\* تلتزم بمعايير الجودة العالمية مثل ISO وتقوم بتحديث الشهادات بانتظام، مما يضمن استمرارية الجودة في عملياتها ومنتجاتها.

8. ### التكيف مع التغيرات في السوق وتبني الابتكار \*\*

“ يجب على المؤسسات أن تكون مرنة للتكيف مع التغيرات في السوق والتكنولوجيا، مما يساعدها في الحفاظ على جودة منتجاتها وخدماتها بما يتماشى مع متطلبات العملاء.”

\*\* – التطبيق العملي: \*\*

– الاستثمار في البحث والتطوير (R&D) وتبني الابتكارات الجديدة التي تعزز جودة المنتجات وتزيد من كفاءتها.

\*\* - مثال \*\*: \*\*سامسونج\*\* تستثمر بشكل كبير في البحث والتطوير لتقديم منتجات مبتكرة، مما يساعدها في الحفاظ على جودة منتجاتها واستدامتها أمام المنافسين.

9. ### بناء نظام تقييم وتدقيق داخلي دوري \*\*

“ إجراء عمليات تقييم دورية يساعد في اكتشاف أي انحرافات عن معايير الجودة ويضمن الحفاظ على مستويات عالية من الأداء.”

\*\* - التطبيق العملي: \*\*

- إجراء عمليات تدقيق داخلي بانتظام لتقييم جودة العمليات والتحقق من الالتزام بالمعايير، مع تنفيذ التعديلات اللازمة.

\*\* - مثال \*\*: \*\*فايزر\*\* تقوم بعمليات تدقيق دورية لمراجعة جميع مراحل الإنتاج وضمان مطابقة المنتجات لمعايير الجودة العالمية، مما يساهم في استدامة الجودة على المدى الطويل.

10. ### التكيف مع الاستدامة البيئية كجزء من الجودة الشاملة \*\*

“ يجب دمج مبادئ الاستدامة البيئية كجزء من استدامة الجودة على المدى الطويل، حيث يتوقع العملاء أن تكون المنتجات والخدمات صديقة للبيئة.”

\*\* - التطبيق العملي: \*\*

- تطبيق مبادئ الإنتاج المستدام مثل تقليل استهلاك الطاقة واستخدام مواد قابلة لإعادة التدوير.

\*\* - مثال \*\*: \*\*يونيليفر\*\* تعتمد على استراتيجيات صديقة للبيئة في الإنتاج، مما يعزز استدامة الجودة من خلال تلبية توقعات العملاء وتحقيق التوازن البيئي.

### الخلاصة

تحقيق \*\*استدامة الجودة على المدى الطويل\*\* يتطلب دمج التحسين المستمر، ثقافة الجودة، الابتكار، التدريب، وتبني التكنولوجيا، إلى جانب التركيز على رضا العملاء والامتثال للمعايير. يتطلب هذا التزاماً طويلاً من الإدارة، وتعاوناً من جميع الأقسام والموظفين، وتواصل مستمراً مع الموردين والعملاء.

معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة

تطبيق \*\* إدارة الجودة الشاملة (TQM) \*\* يمكن أن يواجه العديد من المعوقات التي تؤثر على فعالية النظام وتحد من تحقيق أهدافه. من الضروري التعرف على هذه المعوقات والعمل على إيجاد حلول لمعالجتها وتجنبها .

### \*\* 1. مقاومة التغيير من الموظفين \*\*

“ تعتبر مقاومة التغيير من بين أكبر المعوقات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة. قد يشعر بعض الموظفين بالخوف من التغيير أو يترددون في تبني ممارسات جديدة لأنهم مرتاحون للطرق التقليدية.”

\*\* - تفاصيل المشكلة:

- التغيير في العمليات والإجراءات يتطلب من الموظفين بذل جهد إضافي وتعلم مهارات جديدة، مما قد يشعرهم بعدم الراحة.

- قد يخاف الموظفون من أن التقييمات المستمرة قد تؤثر على أمانهم الوظيفي.

\*\* - الحلول الممكنة:

- إشراك الموظفين في عملية التحول نحو الجودة الشاملة من خلال تقديم توضيحات حول الفوائد، وعقد جلسات نقاش وتدريب لتشجيعهم على التغيير.

- تقديم حوافز للمساهمة في تعزيز الالتزام بالجودة، مثل المكافآت وتقدير الجهود.

### \*\* 2. نقص الدعم من الإدارة العليا \*\*

“ يتطلب تطبيق إدارة الجودة الشاملة دعماً قوياً من الإدارة العليا، حيث يجب أن يكون هناك التزام واضح بدعم سياسات وإجراءات الجودة. إذا غاب هذا الدعم، فسيؤثر سلباً على نجاح النظام.”

\*\* - تفاصيل المشكلة:

- قد تتردد الإدارة العليا في تخصيص الميزانية اللازمة أو الموارد لتطبيق الجودة الشاملة.

- قلة الاهتمام أو تفضيل الحلول المؤقتة على الاستثمارات طويلة الأجل يمكن أن يحد من فعالية الجودة الشاملة.

\*\* - الحلول الممكنة:

- توعية الإدارة العليا بأهمية الجودة الشاملة، وعرض تجارب ناجحة لشركات أخرى تُظهر فوائد تطبيق الجودة الشاملة.

- إظهار تأثير الجودة الشاملة على الأداء المالي للمؤسسة لتحقيق الربحية على المدى الطويل.

### \*\* 3. عدم وضوح الأهداف والمعايير \*\*

“ عدم وضوح الأهداف والمعايير المطلوبة لتحقيق الجودة الشاملة يجعل من الصعب توجيه الجهود نحو تحقيقها، وقد يؤدي إلى سوء التواصل والارتباك.”

\*\* – تفاصيل المشكلة:\*\*

– الأهداف العامة دون معايير واضحة تجعل من الصعب قياس التقدم أو التحقق من الجودة.

– يؤدي ذلك إلى عدم معرفة الموظفين بما يُتوقع منهم فعله أو كيفية تحقيق الجودة.

\*\* – الحلول الممكنة:\*\*

– تحديد أهداف قابلة للقياس ومعايير واضحة لتحقيق الجودة الشاملة، مثل استخدام مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs).

– التواصل المستمر مع الموظفين لضمان فهمهم الكامل للمعايير والأهداف وتحديثها بشكل دوري.

—

\*\* 4. ## الافتقار إلى التدريب والتطوير\*\*

“ يتطلب تطبيق إدارة الجودة الشاملة تدريبًا مستمرًا للموظفين على أساليب وأدوات الجودة، وعدم وجود برامج تدريبية مناسبة يمكن أن يكون عائقًا كبيرًا.”

\*\* – تفاصيل المشكلة:\*\*

– بدون تدريب، لا يتمكن الموظفون من فهم الأدوات أو التقنيات المستخدمة في الجودة الشاملة مثل \*\*تحليل السبب الجذري\*\* أو \*\*مخططات التحكم\*\*.

– يؤدي ضعف التدريب إلى قلة التحفيز وعدم التزام الموظفين بتحقيق الأهداف.

\*\* – الحلول الممكنة:\*\*

– تخصيص ميزانية لتدريب الموظفين، وتنظيم ورش عمل حول أدوات الجودة والتقنيات الحديثة.

– تقديم برامج تدريبية داخلية وتبادل الخبرات بين الموظفين لزيادة المعرفة والكفاءة.

—

\*\* 5. ## التركيز المفرط على التكلفة وتجاهل الجودة\*\*

“ التركيز الزائد على تقليل التكاليف وتجاهل الجودة يمكن أن يؤدي إلى تدهور مستوى المنتج أو الخدمة، مما يؤثر على رضا العملاء وثقة السوق.”

\*\* – تفاصيل المشكلة:\*\*

– يتجاهل بعض المديرين أن الجودة تعني استثمارًا طويل الأجل لتحقيق أداء متميز، ويركزون على تقليل التكاليف بأي ثمن.

– يمكن أن يؤدي ذلك إلى إهمال جودة المواد الخام أو العمليات، مما ينعكس سلباً على مستوى الجودة النهائي.

\*\* – الحلول الممكنة:\*\*

- توعية الإدارة بأهمية الاستثمار في الجودة كوسيلة لزيادة الربحية وتحسين التنافسية على المدى البعيد.
- تقييم تأثير التكاليف قصيرة الأجل مقابل الفوائد طويلة الأجل التي تحققها الجودة العالية.

#### \*\* 6.### عدم إشراك الموردين في عملية الجودة الشاملة\*\*

“ إذا لم يكن الموردون جزءاً من عملية الجودة الشاملة، فقد يتسبب ذلك في تدهور جودة المواد أو الأجزاء المستخدمة في الإنتاج، مما يؤثر على جودة المنتج النهائي.”

\*\* - تفاصيل المشكلة:\*\*

- قد تكون بعض المواد أو الأجزاء المستوردة غير مطابقة لمعايير الجودة المطلوبة، مما يؤثر على مستوى الجودة النهائي.

- عدم إشراك الموردين يؤدي إلى انعدام التعاون والاستجابة البطيئة للتحسينات المطلوبة.

\*\* - الحلول الممكنة:\*\*

- بناء شراكات قوية مع الموردين، وضمان التزامهم بمعايير الجودة وتوضيح أهمية دورهم في نجاح الجودة الشاملة.
- إجراء زيارات تفتيش دورية وتقديم ملاحظات لتحسين جودة المواد أو الأجزاء التي يتم توريدها.

#### \*\* 7.### صعوبة قياس وتقييم الأداء بشكل مستمر\*\*

“ تطبيق الجودة الشاملة يتطلب قياس الأداء بشكل مستمر للتأكد من تحقيق الأهداف المطلوبة، وصعوبة القياس الدقيق يؤدي إلى تراجع دقة عملية التحسين.”

\*\* - تفاصيل المشكلة:\*\*

- قياس الأداء المستمر يحتاج أدوات دقيقة وأنظمة متقدمة، وقد يكون من الصعب تطبيقها في بعض المنشآت.

- بعض الشركات تفتقر لمعايير قياس أداء واضحة، مما يجعلها تعتمد على التقييمات العامة التي لا تعكس الأداء الفعلي.

\*\* - الحلول الممكنة:\*\*

- استخدام مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) و\*\*لوحات التحكم\*\* لتتبع الأداء بانتظام.

- الاستثمار في أنظمة إدارة الجودة التي توفر بيانات دقيقة وآنية يمكن تحليلها وتحسينها باستمرار.

#### \*\* 8.### الضغط الزمني وكثافة العمل\*\*

“ الضغط الزمني وكثافة العمل قد يمنع الموظفين من تخصيص الوقت الكافي للجودة، حيث يصبح التركيز على سرعة الإنتاج أو تقديم الخدمة على حساب الجودة.”

\*\* – تفاصيل المشكلة:\*\*

– قد يشعر الموظفون بالضغط لإنهاء العمل بسرعة، مما يؤدي إلى إهمال التفاصيل أو تجاوز بعض خطوات الجودة.

– يؤدي هذا إلى زيادة احتمالية الأخطاء وانخفاض مستوى الجودة على المدى الطويل.

\*\* – الحلول الممكنة:\*\*

– إعادة تنظيم الجداول الزمنية وتخفيف الضغط عن الموظفين لضمان التركيز على الجودة.

– تطبيق تقنيات تحسين العملية التي تساعد على تحقيق التوازن بين الكفاءة والسرعة، مثل Lean\*\* Manufacturing\*\*.

—

\*\* 9.### عدم وجود نظام تقييم ومراجعة دوري\*\*

“ غياب التقييم والمراجعة الدورية يجعل من الصعب على الشركات معرفة ما إذا كانت تتبع معايير الجودة المطلوبة وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين.”

\*\* – تفاصيل المشكلة:\*\*

– بدون تقييم دوري، قد تستمر العمليات في التراجع دون معرفة ذلك، مما يؤثر على كفاءة الشركة وجودة منتجاتها.

– عدم إجراء مراجعات دورية يؤدي إلى تجاهل المشكلات الصغيرة حتى تتحول إلى عقبات كبيرة.

\*\* – الحلول الممكنة:\*\*

– وضع جدول زمني للتقييم الدوري للعمليات والإجراءات لضمان التزام الجميع بمعايير الجودة.

– إنشاء فرق عمل مختصة لتقييم الأداء، وإعداد تقارير وتوصيات للتحسين المستمر.

—

\*\* 10.### نقص الابتكار والتكيف مع التغيرات\*\*

“ في بيئة العمل المتغيرة، يتطلب تطبيق إدارة الجودة الشاملة قدرة على الابتكار والتكيف مع التغيرات، سواءً في متطلبات السوق أو التكنولوجيا.”

\*\* – تفاصيل المشكلة:\*\*

– قد تتردد بعض الشركات في تبني أساليب حديثة أو تقنيات جديدة، مما يؤدي إلى تأخرها عن المنافسين.

– عدم التكيف مع التغيرات قد يؤدي إلى تقديم منتجات أو خدمات غير ملائمة لمتطلبات العملاء الحالية.

\*\* - الحلول الممكنة: \*\*

- تبني ثقافة الابتكار والتشجيع على البحث والتطوير لتحقيق التكيف السريع مع التغيرات.
- تخصيص موارد لتطوير المنتجات أو تحسين العمليات بما يتماشى مع التطورات السوقية والتكنولوجية.

### مقاومة التغيير من قبل الموظفين

\*\*مقاومة التغيير من قبل الموظفين\*\* هي واحدة من أكبر التحديات التي تواجه المؤسسات عند تطبيق إدارة الجودة الشاملة أو تنفيذ أي تغيير في العمليات والإجراءات. تتجلى مقاومة التغيير عادة في رفض الموظفين للتغييرات، سواء بسبب عدم فهمهم للفوائد المتوقعة أو بسبب الخوف من فقدان الراحة مع الطرق التقليدية. إذا لم يتم التعامل مع مقاومة التغيير بشكل صحيح، فقد تؤدي إلى انخفاض الالتزام، وتراجع جودة العمل، وارتفاع معدل الأخطاء.

### #### أسباب مقاومة التغيير من قبل الموظفين

\*\* 1. الخوف من فقدان الأمان الوظيفي: \*\*

- \*\* - التفسير: \*\* قد يشعر الموظفون أن التغيير قد يؤدي إلى تقليل الاعتماد عليهم، أو أنهم قد يحتاجون لتعلم مهارات جديدة، مما يثير مخاوف بشأن استقرارهم الوظيفي.
- \*\* - مثال: \*\* عند إدخال أنظمة أتمتة جديدة في المصنع، قد يشعر العاملون بأن وظائفهم مهددة إذا لم يتمكنوا من تعلم كيفية تشغيل الآلات الجديدة.

\*\* 2. الراحة مع الطرق الحالية: \*\*

- \*\* - التفسير: \*\* الموظفون الذين عملوا لفترة طويلة بطريقة معينة قد يشعرون بالراحة مع الطريقة الحالية وقد يقاومون التغيير بسبب عدم رغبتهم في تعلم أساليب جديدة.
- \*\* - مثال: \*\* عند تغيير إجراءات العمل في قسم خدمة العملاء لتحسين الجودة، قد يشعر بعض الموظفين بالارتياح للنظام القديم ويرفضون النظام الجديد لأنه يستدعي منهم اتباع خطوات غير مألوفة.

\*\* 3. عدم وضوح أهداف التغيير: \*\*

- \*\* - التفسير: \*\* إذا لم يتم توضيح سبب التغيير وكيفية الاستفادة الجميع منه، قد ينشأ شعور بعدم الثقة ويؤدي إلى مقاومة الموظفين للتغيير.
- \*\* - مثال: \*\* إذا بدأت شركة في تطبيق الجودة الشاملة دون شرح الفوائد أو كيفية تأثيرها على أداء الشركة ومستقبل الموظفين، قد يرى الموظفون التغيير غير ضروري أو بدون فائدة.

\*\* 4. قلة الدعم والتدريب: \*\*

\*\* – التفسير \*\*: عندما لا يتم توفير تدريب كافٍ للموظفين على الإجراءات أو التقنيات الجديدة، يشعر الموظفون بعدم الاستعداد للتغيير وقد يقاومون تطبيقه.

\*\* – مثال \*\*: في مصنع أضيفت تقنيات حديثة لتحسين الجودة، قد يرفض العمال استخدامها إذا لم يتم تدريبهم جيداً عليها ولم يكن لديهم الوقت الكافي للتكيف معها.

\*\* 5. القلق من زيادة الأعباء والمسؤوليات \*\*:

\*\* – التفسير \*\*: قد يرى بعض الموظفين أن التغيير سيزيد من مهامهم أو يتطلب منهم وقتاً وجهداً إضافيين، مما يدفعهم لمقاومته.

\*\* – مثال \*\*: عند تطبيق نظام مراقبة الجودة على كل مرحلة من مراحل الإنتاج، قد يشعر الموظفون بالقلق من أن يكون التغيير عبئاً إضافياً يتطلب منهم تدقيقاً أكبر في كل مرحلة.

#### استراتيجيات للتغلب على مقاومة التغيير

\*\* 1. إشراك الموظفين في عملية التغيير \*\*:

\*\* – التطبيق \*\*: إشراك الموظفين منذ بداية عملية التغيير يساعد في تقليل شعورهم بالتهديد ويجعلهم يشعرون بأنهم جزء من عملية التغيير.

\*\* – طريقة التنفيذ \*\*: عقد اجتماعات مع الموظفين لتوضيح أهداف التغيير وإشراكهم في القرارات المتعلقة بالتحسينات، مثل أخذ آرائهم وملاحظاتهم حول النظام الجديد.

\*\* 2. توفير التدريب والدعم المستمر \*\*:

\*\* – التطبيق \*\*: تقديم برامج تدريبية شاملة لمساعدة الموظفين على فهم التغيير وكيفية التعامل مع التقنيات أو العمليات الجديدة.

\*\* – طريقة التنفيذ \*\*: توفير ورش عمل تدريبية تفاعلية لتعليم الموظفين كيفية استخدام الأدوات الجديدة، وتخصيص وقت للإجابة عن استفساراتهم وتقديم الدعم الشخصي.

\*\* 3. التواصل الفعال وتوضيح أهداف التغيير \*\*:

\*\* – التطبيق \*\*: يجب أن يتم شرح أهداف التغيير وفوائده بوضوح، مع توضيح كيف سيسهم في تحسين بيئة العمل وتطوير مستقبل المؤسسة.

\*\* – طريقة التنفيذ \*\*: استخدام قنوات الاتصال المختلفة مثل الاجتماعات، الرسائل الإلكترونية، والمطبوعات لتوضيح الهدف من التغيير وتقديم أمثلة على نجاحه في مؤسسات أخرى.

\*\* 4. تقديم حوافز لتشجيع الالتزام بالتغيير \*\*:

\*\* – التطبيق \*\*: تقديم حوافز مثل المكافآت، والترقيات، والتقدير العلني لمن يلتزمون بالتغيير يمكن أن يشجع الموظفين الآخرين على اتباع التغييرات.

\*\* – طريقة التنفيذ \*\*: تخصيص مكافآت مالية أو غير مالية للموظفين الذين يظهرون مرونة في التغيير، مثل شهادات تقدير أو جوائز رمزية.

\*\* 5. التغلب على المخاوف من خلال الشرح والتطمين \*\*:

\*\* – التطبيق \*\*: التحدث مع الموظفين بشكل فردي أو جماعي للتأكد من أنهم لا يشعرون بالتهديد من التغيير وتوضيح أن الهدف هو تحسين العمل وليس إلغاء الوظائف.

\*\* – طريقة التنفيذ \*\*: عقد جلسات توجيهية مع الموظفين لشرح أنه لا يوجد نية لتقليص الوظائف وأن التغيير يهدف إلى تطوير بيئة العمل ورفع من الكفاءة.

#### #### أمثلة عملية لمواجهة مقاومة التغيير

\*\* – شركة جنرال إلكتريك \*\*: عند تطبيقها لمبادئ الجودة الشاملة، واجهت مقاومة من بعض الموظفين في البداية. لذلك، نظمت جلسات تعليمية وتدريبية شملت توضيح فوائد الجودة الشاملة وأثرها على استقرار الشركة وموظفيها. كما بدأت بتقديم حوافز للموظفين الملتزمين بالتغيير، مما ساعد على تقليل المقاومة وزيادة الالتزام.

\*\* – شركة تويوتا \*\*: عند تطبيق فلسفة "كايتزن" للتحسين المستمر، واجهت تويوتا مقاومة من بعض العمال الذين اعتادوا على طرق العمل التقليدية. قامت الإدارة بتشجيع العمال على المشاركة في اقتراح الأفكار التحسينية، وجعلتهم يشعرون بأن لهم دوراً مهماً في التغيير، مما ساهم في قبولهم للتغيير وزيادة التزامهم.

\*\* – شركة أبل \*\*: عند إدخال تغييرات جديدة على طريقة تصنيع المنتجات لتحسين الجودة، واجهت أبل مقاومة من بعض الموظفين الذين كانوا قلقين بشأن الحاجة لتعلم تقنيات جديدة. قدمت الشركة برامج تدريبية شاملة ودعمت الموظفين خلال فترة التكيف، كما أظهرت لهم تأثير التحسينات الجديدة على جودة المنتجات وسمعة الشركة، مما ساعد على تقليل المقاومة.

#### #### الخلاصة

\*\* مقاومة التغيير من قبل الموظفين \*\* هي تحدٍ طبيعي تواجهه معظم المؤسسات عند تطبيق إدارة الجودة الشاملة أو إدخال تحسينات جديدة. من خلال إشراك الموظفين في عملية التغيير، وتقديم التدريب والدعم المستمر، وتوضيح أهداف التغيير وفوائده، يمكن للمؤسسة التغلب على مقاومة التغيير وبناء بيئة تلتزم بمعايير الجودة وتساهم في تحقيق أهدافها على المدى الطويل.

## • أدوات تطبيق إدارة الجودة الشاملة

لتطبيق \*\*إدارة الجودة الشاملة (TQM) بفعالية، تعتمد المؤسسات على مجموعة من الأدوات التي تساعد في تحليل وتقييم العمليات، وضمان التحسين المستمر، وحل المشكلات المتعلقة بالجودة. هذه الأدوات تساهم في تحسين جودة المنتجات والخدمات، وتساعد في تحديد الأسباب الجذرية للمشكلات وتحسين الأداء.

### 1. مخطط باريتو (Pareto Chart) \*\*

\*\* - التعريف:

“ مخطط باريتو هو أداة تحليلية تستخدم لتحديد الأسباب الرئيسية للمشكلات عبر تحديد العناصر الأكثر تأثيرًا على جودة العملية أو المنتج.”

\*\* - كيفية الاستخدام:

- يتم جمع البيانات حول العيوب أو المشاكل وتصنيفها حسب تكرارها. بعد ذلك، يتم تمثيل البيانات بيانيًا باستخدام الأعمدة لمعرفة العوامل الأكثر شيوعًا.

\*\* - المثال:

- في شركة تصنيع، إذا كانت العيوب الرئيسية هي “الكسور”، “الخشونة”، و”عدم الاتساق في الأبعاد”، يمكن لمخطط باريتو أن يحدد أن “الكسور” هي السبب الأكثر شيوعًا وبالتالي يجب التركيز عليها أولاً.

### 2. مخطط إيشيكاوا (عظم السمكة) \*\*

\*\* - التعريف:

“ يستخدم مخطط إيشيكاوا، أو مخطط عظم السمكة، لتحديد الأسباب الجذرية لمشكلة معينة من خلال تقسيمها إلى عوامل أساسية، مثل: المعدات، المواد، الإجراءات، والبيئة.”

\*\* - كيفية الاستخدام:

- يتم تحديد المشكلة ووضعها كعنوان على المخطط، ثم يتم رسم العوامل التي يمكن أن تكون سبب المشكلة في صورة فروع.

\*\* - المثال:

- في مصنع إنتاج، إذا كانت هناك مشكلة تتعلق بجودة المنتج النهائي، يمكن استخدام المخطط لتحليل الأسباب المحتملة، مثل المواد الخام، المعدات المستخدمة، أو عملية الإنتاج، مما يسهل تحديد السبب الجذري.

### \*\* 3.#### تحليل السبب الجذري\*\* (Root Cause Analysis)

\*\* - التعريف:

“ تحليل السبب الجذري هو عملية تحليلية تُستخدم للوصول إلى السبب الأساسي للمشكلة بدلاً من التعامل مع الأعراض السطحية فقط.”

\*\* - كيفية الاستخدام:

- يتم تحليل المشكلة باستخدام تقنيات مثل “خمس لماذا” (5 Whys) ، والتي تتضمن طرح سؤال “لماذا؟” خمس مرات للوصول إلى السبب الأساسي.

\*\* - المثال:

- إذا حدث عيب في عملية التصنيع، يمكن طرح أسئلة “لماذا” لتتبع السبب الأساسي للمشكلة، مثل “لماذا حدث الخلل؟” حتى الوصول إلى جذر المشكلة، مثل خلل في إعداد الآلات.

—

### \*\* 4.#### مخطط التحكم\*\* (Control Chart)

\*\* - التعريف:

“ مخطط التحكم هو أداة مراقبة إحصائية تُستخدم لمراقبة العمليات بمرور الوقت والتأكد من أنها تعمل ضمن حدود التحكم المقبولة.”

\*\* - كيفية الاستخدام:

- يتم جمع بيانات حول الأداء أو جودة المنتج بمرور الوقت وتمثيلها على الرسم البياني، حيث يتم وضع حدود عليا ودنيا لقياس استقرار العملية.

\*\* - المثال:

- في مصنع إنتاج، يتم قياس سمك المواد المنتجة بشكل دوري، وتمثيلها على مخطط التحكم. إذا خرج القياس عن الحدود المحددة، يمكن للإدارة اتخاذ إجراء تصحيحي قبل تفاقم المشكلة.

—

### \*\* 5.#### أداة تحليل الوضع الحالي باستخدام\*\* SWOT

\*\* - التعريف:

“ يُستخدم تحليل SWOT لتحليل الحالة الراهنة للمؤسسة من حيث نقاط القوة، نقاط الضعف، الفرص، والتهديدات.”

\*\* - كيفية الاستخدام:

- يتم تصنيف العوامل المؤثرة في العمل إلى أربع فئات: نقاط القوة والضعف (عوامل داخلية)، الفرص والتهديدات (عوامل خارجية)، ويتم تحليلها لتحديد الأولويات.

\*\* - المثال: \*\*

- في مؤسسة تصنيع، يمكن لتحليل SWOT أن يساعد في التعرف على نقاط الضعف مثل عدم كفاية المعدات، ونقاط القوة مثل الخبرة المتقدمة في الإدارة، وتحديد الفرص والتهديدات.

—

\*\* 6. #### أداة العصف الذهني (Brainstorming) \*\*

\*\* - التعريف: \*\*

“ العصف الذهني هو أداة توليد أفكار تستخدم لمشاركة الأفكار والحلول بين أعضاء الفريق بهدف تحسين الجودة وتحديد حلول مبتكرة.”

\*\* - كيفية الاستخدام: \*\*

- يتم جمع فريق العمل وتحديد مشكلة معينة، ثم يتم طرح الأفكار بحرية دون قيود للمساعدة في إيجاد الحلول.

\*\* - المثال: \*\*

- في قسم الإنتاج، إذا كانت هناك مشكلة متكررة في جودة المنتج، يمكن عقد جلسة عصف ذهني مع الفريق لاقتراح أفكار جديدة لتحسين الجودة وحل المشكلة.

—

\*\* 7. #### خريطة التدفق (Flowchart) \*\*

\*\* - التعريف: \*\*

“ تُستخدم خريطة التدفق لتوضيح وتسلسل الخطوات أو العمليات، مما يساعد في تحديد أية خطوات زائدة أو غير ضرورية وتحسين العملية.”

\*\* - كيفية الاستخدام: \*\*

- يتم رسم خطوات العملية باستخدام رموز تمثل كل خطوة، مما يسهل تحليلها وتحسينها.

\*\* - المثال: \*\*

- في مؤسسة خدمية، يمكن استخدام خريطة التدفق لتوضيح خطوات تقديم الخدمة للعميل، ومعرفة أية نقاط قد تحتاج إلى تحسين أو تبسيط.

—

\*\* 8. #### مخطط التشتت (Scatter Diagram) \*\*

\*\* - التعريف: \*\*

“ مخطط التشتت هو أداة تحليلية تُستخدم لتحديد العلاقة بين متغيرين وتحليل مدى تأثيرهما على بعضهما البعض.”

\*\* – كيفية الاستخدام:\*\*

– يتم رسم النقاط البيانية لبيانات المتغيرين على المحور السيني والصادي، لمعرفة ما إذا كان هناك علاقة بينهما.

\*\* – المثال:\*\*

– في مصنع، يمكن تحليل العلاقة بين درجة حرارة الآلات وجودة المنتج النهائي، فإذا زادت درجة الحرارة بشكل مفرط، قد يؤدي ذلك إلى عيوب، فيتم تعديل العملية لتقليل التأثير.

—

\*\* 9. أداة FMEA تحليل حالات الفشل وأثرها\*\*

\*\* – التعريف:\*\*

FMEA هي أداة تحليلية تُستخدم لتحديد الأنماط المحتملة للفشل في العمليات أو المنتجات وتقييم آثارها وتحديد كيفية التعامل معها.”

\*\* – كيفية الاستخدام:\*\*

– يتم تقييم العمليات أو المنتج وتحديد نقاط الفشل المحتملة وتأثيراتها، ثم تصنيف الأولوية لمعالجة كل حالة فشل.

\*\* – المثال:\*\*

– في صناعة السيارات، يتم استخدام FMEA لتقييم كل جزء من السيارة وتحديد الفشل المحتمل، مثل فشل نظام الفرامل، وتحليل تأثيراته وتحديد الإجراءات اللازمة للتعامل معه.

—

\*\* 10. مصفوفة الأولويات\*\* (Priority Matrix)

\*\* – التعريف:\*\*

“ تُستخدم مصفوفة الأولويات لتحديد أولويات المشكلات أو القرارات بناءً على تأثيرها وأهميتها وموارد الشركة.”

\*\* – كيفية الاستخدام:\*\*

– يتم تصنيف المشكلات حسب الأهمية والضرورة في مصفوفة تتضمن الأولويات، مما يساعد على تركيز الجهود على المشاكل الأكثر أهمية.

\*\* – المثال:\*\*

– إذا كانت الشركة تواجه مشاكل متعددة مثل الجودة، والتسليم، والتكاليف، يمكن استخدام المصفوفة لتحديد الأولويات وتركيز الموارد على حل المشاكل الأكثر تأثيرًا على الأداء.

## 11. ###[لوحة التحكم (Dashboards)]\*\*

\*\* - التعريف:

“ لوحات التحكم هي أدوات رقمية تُمكن الإدارة من متابعة أداء مؤشرات الجودة الرئيسية بشكل فوري ومنظم.”

\*\* - كيفية الاستخدام:

- تُعرض البيانات الحيوية مثل رضا العملاء، أداء الإنتاج، ومعدلات العيوب بشكل فوري على لوحة التحكم، مما يُسهّم في اتخاذ القرارات بسرعة.

\*\* - المثال:

- في مصنع، تُظهر لوحة التحكم الحية بيانات الإنتاج والعيوب، بحيث يستطيع المدراء التدخل بسرعة في حال ظهور أية مشكلة تؤثر على الجودة.

## 12. ###[أداة القيمة المضافة (Value Stream Mapping)]\*\*

\*\* - التعريف:

“ هذه الأداة تُستخدم لتحديد كافة الأنشطة ذات القيمة والأنشطة غير ذات القيمة في سلسلة العمليات، وتساعد في تحسين العمليات عن طريق إزالة الأنشطة غير الضرورية.”

\*\* - كيفية الاستخدام:

- يتم رسم خريطة لسير العمل لتحديد كل مرحلة من مراحل الإنتاج وتحديد ما إذا كانت تضيف قيمة أم لا، ثم تحسينها.

\*\* - المثال:

- في صناعة الأغذية، قد تكون هناك خطوات في التعبئة والتغليف لا تضيف قيمة، ويمكن تحسين العملية بإلغاء تلك الخطوات أو دمجها لتسريع الإنتاج.

## ###[الخلاصة]

أدوات إدارة الجودة الشاملة هي وسيلة فعّالة لتحليل المشكلات وتحديد أسبابها وتحسين العمليات. تساعد هذه الأدوات المؤسسات في تحقيق مستويات عالية من الجودة من خلال متابعة الأداء وتحليل البيانات واتخاذ الإجراءات اللازمة.

## • التحليل الإحصائي لقياس الأداء وتحديد الفرص

\*\*التحليل الإحصائي لقياس الأداء وتحديد الفرص\*\* هو عملية استخدام البيانات والإحصائيات لتحليل أداء المؤسسة وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين أو التي توفر فرصاً لزيادة الكفاءة والجودة. يتيح التحليل الإحصائي فهماً أعمق لكيفية أداء العمليات ومعرفة العوامل المؤثرة على الجودة، مما يساعد في اتخاذ قرارات مستندة إلى البيانات لرفع مستوى الجودة وتحقيق التحسين المستمر.

### #### فوائد التحليل الإحصائي في إدارة الجودة الشاملة

#### \*\* 1. فهم الأداء الحالي للمؤسسة: \*\*

- من خلال التحليل الإحصائي، يمكن للإدارة قياس الأداء الحالي للعمليات بشكل دقيق، ومعرفة مدى تباينها أو استقرارها.
- مثال: باستخدام البيانات حول معدلات الإنتاج اليومية، يمكن للإدارة تحليل الأداء ومعرفة ما إذا كانت العمليات تعمل ضمن الحدود الطبيعية أم أنها تتعرض لمشاكل تؤثر على الاستقرار.

#### \*\* 2. تحديد مجالات التحسين والفرص المتاحة: \*\*

- يساعد التحليل الإحصائي على تحديد النقاط التي تحتاج إلى تحسين وفرص زيادة الكفاءة، مثل تقليل الهدر في الموارد أو تحسين كفاءة الإنتاج.
- مثال: إذا أظهرت البيانات تكراراً لعيوب معينة، يمكن تحليل الأسباب والبحث عن فرص للتخلص من تلك العيوب وتحسين الجودة.

#### \*\* 3. دعم اتخاذ القرارات المستندة إلى البيانات: \*\*

- تتيح التحليلات الإحصائية اتخاذ قرارات مدعومة بالبيانات بدلاً من الحدس، مما يزيد من فعالية الحلول.
- مثال: عند ملاحظة تزايد في معدل الإرجاع للمنتجات بسبب مشكلة معينة، يمكن استخدام بيانات الأداء لتحديد سبب المشكلة وتوجيه القرار لإصلاحها.

### #### أدوات التحليل الإحصائي المستخدمة في قياس الأداء وتحديد الفرص

#### \*\* 1. مخططات التحكم (Control Charts) \*\*

\*\* الوصف \*\*: تُستخدم لمراقبة العمليات بمرور الوقت وتحديد ما إذا كانت تعمل ضمن الحدود الطبيعية أم تحتاج إلى تدخل.

\*\* التطبيق \*\*: تستخدم مخططات التحكم لقياس ثبات العملية عبر الزمن، مما يسهل اكتشاف الانحرافات في الأداء في الوقت المناسب.

\*\* المثال \*\*: في مصنع أدوية، يمكن استخدام مخططات التحكم لمراقبة جودة الأقراص المنتجة، مما يساعد في الكشف عن أية انحرافات في التركيبة أو الشكل.

#### \*\* 2. تحليل باريتو (Pareto Analysis)

\*\* الوصف \*\*: أداة إحصائية تعتمد على مبدأ باريتو، الذي ينص على أن 80% من النتائج تأتي من 20% من الأسباب.

\*\* التطبيق \*\*: يُستخدم لتحليل المشكلات أو العيوب حسب تكرارها، مما يساعد في تركيز الجهود على القضايا الأكثر أهمية.

\*\* المثال \*\*: في مصنع إلكترونيات، يمكن استخدام تحليل باريتو لتحديد العيوب الأكثر شيوعاً التي تمثل 80% من إجمالي العيوب، والتركيز على حلها أولاً.

#### \*\* 3. تحليل الانحدار (Regression Analysis)

\*\* الوصف \*\*: أداة تستخدم لتحديد العلاقة بين متغيرين أو أكثر، مما يساعد في التنبؤ بالأداء المستقبلي بناءً على الأنماط المكتشفة.

\*\* التطبيق \*\*: يستخدم لتحديد العوامل التي تؤثر على جودة المنتج أو الخدمة، ومعرفة كيف يمكن تحسينها.

\*\* المثال \*\*: في مصنع سيارات، يمكن استخدام تحليل الانحدار لتحديد تأثير جودة المواد الخام على معدل العيوب، مما يساعد في اتخاذ قرارات أفضل حول اختيار الموردين.

#### \*\* 4. مخطط التشتت (Scatter Diagram)

\*\* الوصف \*\*: أداة بيانية تُستخدم لتحليل العلاقة بين متغيرين وتحديد ما إذا كانت هناك علاقة خطية بينهما.

\*\* التطبيق \*\*: يستخدم لمقارنة العوامل التي قد تؤثر على الأداء وتحديد ما إذا كانت ترتبط ارتباطاً قوياً بأداء العملية.

\*\* المثال \*\*: في شركة أغذية، يمكن استخدام مخطط التشتت لتحليل العلاقة بين درجة حرارة التخزين وجودة المنتج النهائي.

#### \*\* 5. تحليل السبب الجذري باستخدام أسلوب "خمس لماذا" (5 Whys)

\*\* الوصف \*\*: أداة تساعد في تحديد السبب الأساسي للمشكلة من خلال طرح سؤال "لماذا؟" خمس مرات أو أكثر للوصول إلى السبب الجذري.

\*\* التطبيق \*\*: يستخدم لتحليل المشاكل المتكررة ومعرفة أسبابها الجذرية حتى يتم تصحيحها ومنع تكرارها.

\*\* المثال \*\*: في قسم خدمة العملاء، عند ارتفاع شكاوى العملاء، يمكن استخدام أسلوب "خمس لماذا" لمعرفة السبب الأساسي، مثل بطء الاستجابة أو نقص التدريب.

## \*\* 6. تحليل الفجوات (Gap Analysis) \*\*

\*\* الوصف \*\*: أداة تستخدم لتحديد الفجوة بين الأداء الحالي والأداء المتوقع، وتحديد الخطوات اللازمة لتحقيق الأهداف المطلوبة.

\*\* التطبيق \*\*: يساعد في تحديد النواقص في الأداء وتحليل الأسباب التي تؤدي إلى عدم تحقيق الأهداف.

\*\* المثال \*\*: في شركة تصنيع، يمكن إجراء تحليل الفجوات لمقارنة الإنتاج الفعلي بالإنتاج المستهدف ومعرفة العوامل التي تعيق تحقيق الإنتاج الكامل.

## \*\* 7. تحليل التوزيع الطبيعي (Normal Distribution Analysis) \*\*

\*\* الوصف \*\*: يتم تحليل توزيع البيانات لمعرفة ما إذا كانت العمليات تعمل ضمن الحدود الطبيعية المتوقعة.

\*\* التطبيق \*\*: يساعد في قياس الأداء وتحديد ما إذا كانت هناك انحرافات كبيرة عن المتوسط.

\*\* المثال \*\*: في مصنع أدوية، يمكن تحليل توزيع وزن الحبوب للتأكد من أن جميع الحبوب تقع ضمن الحدود المقبولة.

## #### خطوات تطبيق التحليل الإحصائي لقياس الأداء وتحديد الفرص

### \*\* 1. جمع البيانات اللازمة: \*\*

– يتم جمع البيانات المتعلقة بالأداء والجودة، مثل معدل الإنتاج، شكاوى العملاء، معدلات العيوب، والموارد المستخدمة.

### \*\* 2. تحليل البيانات باستخدام الأدوات المناسبة: \*\*

– يتم اختيار الأدوات الإحصائية المناسبة حسب نوع البيانات والمشكلة، مثل استخدام مخططات التحكم لتحليل استقرار العملية أو تحليل باريتو لتحديد أهم العوامل المؤثرة.

### \*\* 3. تحديد العوامل الرئيسية المؤثرة على الأداء: \*\*

– يتم تحليل النتائج لتحديد العوامل الأكثر تأثيرًا على الأداء وتحديد الأسباب الجذرية للمشاكل.

### \*\* 4. اقتراح الحلول وتحديد الفرص للتحسين: \*\*

– بناءً على التحليل، يتم تقديم توصيات لتحسين العمليات وتحديد الفرص التي يمكن استغلالها لتحقيق أداء أفضل.

### \*\* 5. التنفيذ والمراقبة المستمرة: \*\*

– يتم تنفيذ التوصيات ومراقبة الأداء بشكل دوري للتأكد من أن الحلول تحقق النتائج المطلوبة وتحافظ على مستويات الجودة.

####مثال تطبيقي: مصنع إنتاج الألبان

في مصنع لإنتاج الألبان، قررت الإدارة استخدام التحليل الإحصائي لقياس الأداء وتحديد الفرص لتحسين جودة المنتجات وتقليل العيوب.

\*\* جمع البيانات:\*\* تم جمع بيانات عن جودة المنتجات النهائية، شكاوى العملاء، ودرجات الحرارة أثناء التخزين.

\*\* تحليل باريتو:\*\* تم تحديد أن 70% من الشكاوى تتعلق بجودة التغليف .

\*\* مخطط التشتت:\*\* تم رسم العلاقة بين درجة الحرارة أثناء التخزين وجودة المنتج، واتضح أن درجة الحرارة المرتفعة تزيد من احتمالية فساد المنتجات.

\*\* تحليل السبب الجذري:\*\* باستخدام أسلوب “خمس لماذا”، تم الكشف عن أن بعض آلات التغليف قديمة وتحتاج إلى صيانة دورية.

\*\* التنفيذ:\*\* قررت الإدارة تحديث آلات التغليف وتحسين نظام التخزين ليكون أكثر برودة، مما قلل من العيوب وحسّن من جودة المنتجات.

####الخلاصة

\*\* التحليل الإحصائي لقياس الأداء وتحديد الفرص \*\* هو نهج علمي يساعد المؤسسات على فهم أدائها الحالي، وتحديد النقاط التي تحتاج إلى تحسين، واقتناص الفرص المتاحة لتحقيق الجودة الشاملة. باستخدام أدوات التحليل الإحصائي مثل مخططات التحكم، تحليل باريتو، وتحليل السبب الجذري، يمكن للمؤسسات اتخاذ قرارات مبنية على بيانات موثوقة، مما يساهم في تحسين العمليات وتحقيق أهداف الجودة المستدامة.