

أهمية إدارة الجودة الشاملة



زيادة الإنتاجية:

- من خلال تحسين العمليات وتقليل الهدر، تساهم TQM في زيادة الإنتاجية وتحسين الكفاءة التشغيلية.

خفض التكاليف:

- من خلال تقليل الهدر والأخطاء، تساعد TQM على خفض التكاليف المرتبطة بالإنتاج والتشغيل.

تعزيز الابتكار:

- تشجع TQM على التحسين المستمر والابتكار، مما يساعد المؤسسات على تطوير منتجات وخدمات جديدة ومواكبة التغيرات في السوق.

مشاركة الموظفين:

- تتطلب TQM مشاركة جميع الموظفين في جهود التحسين، مما يعزز الشعور بالمسؤولية والانتماء للمؤسسة.

تحسين الجودة:

- تهدف TQM إلى تحقيق أعلى مستويات الجودة في جميع جوانب العمل، مما يؤدي إلى منتجات وخدمات أفضل تلبي احتياجات الزبائن وتتفوق توقعاتهم.

رضاء الزبائن:

- من خلال التركيز على تلبية احتياجات الزبائن وتجاوز توقعاتهم، تساعد TQM على بناء ولاء الزبائن وزيادة رضاهما، مما يعزز مكانة المؤسسة في السوق.

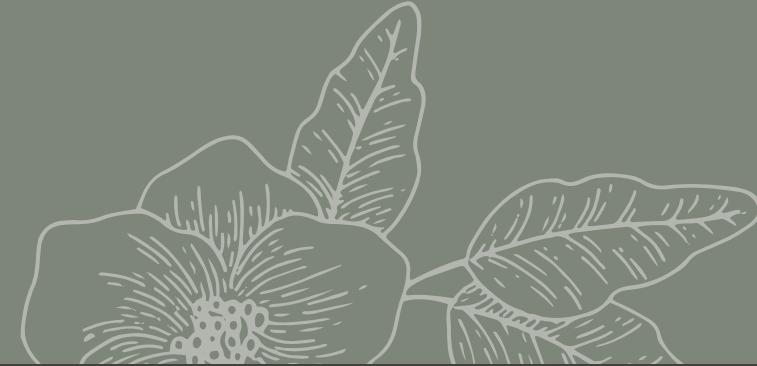
اتخاذ القرارات المبنية على البيانات:

- تعتمد TQM على جمع البيانات وتحليلها لاتخاذ قرارات مستنيرة، مما يساعد على تحسين الأداء واتخاذ القرارات الصحيحة.

التطوير المستمر:

- تتبني TQM مفهوم التحسين المستمر، مما يعني أن المؤسسة تسعى دائمًا لتطوير وتحسين أدائها ومنتجاتها وخدماتها.

مقوّمات إدارة الجودة الشاملة



1. التركيز على الزبون (Customer Focus):

- تحديد احتياجات وتوقعات الزبائن، والعمل على تلبيتها وتحقيق رضاهم.
- فهم متطلبات العملاء الداخلية والخارجية، والعمل على تحسين المنتجات والخدمات بناءً عليها.

2. التحسين المستمر (Continuous Improvement):

- اعتماد فلسفة التحسين المستمر في جميع العمليات والمنتجات والخدمات.
- تطبيق مبادئ التحسين المستمر مثل دورة "PDCA" (Plan, Do, Check, Act) لتحقيق التغيير والتطوير المستمر

مقوّمات إدارة الجودة الشاملة



4. القيادة الفعالة (Effective Leadership):

- إشراك جميع الموظفين في عملية التحسين المستمر. و تمكين الموظفين وتدريبهم ليكونوا قادرين على المساهمة بفعالية في تحقيق أهداف الجودة. وخلق بيئة عمل تشجع على التعاون والابتكار.

5. اتخاذ القرارات المبنية على الحقائق (Fact-Based Decision Making):

- جمع البيانات وتحليلها لاتخاذ قرارات مستنيرة حول الجودة.
- استخدام أدوات الجودة المختلفة لتقدير الأداء واتخاذ الإجراءات التصحيحية

مقومات إدارة الجودة الشاملة



6. منهجة العمليات (Process Approach):

- فهم العمليات التشغيلية وتحسينها بشكل مستمر. وتحديد العمليات الرئيسية وتحديد مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لقياس الأداء.

7. إدارة الجودة الشاملة كمنهجية متكاملة:

- دمج مبادئ إدارة الجودة الشاملة في جميع جوانب المؤسسة، بما في ذلك العمليات، والمنتجات، والخدمات، والثقافة التنظيمية. وتطبيق إدارة الجودة الشاملة كنظام إدارة متكامل يهدف إلى تحقيق أهداف المؤسسة بشكل فعال.

8. أدوات الجودة (Quality Tools):

- استخدام أدوات الجودة المختلفة لتحليل المشكلات، وتحديد الأسباب الجذرية، واقتراح الحلول.

- تشمل أدوات الجودة: مخطط السبب والنتيجة (Cause and Effect Diagram)، Fishbone Diagram، وخرائط بارتو (Pareto Chart)، والتحليل الإحصائي للعمليات (SPC)، وغيرها.

مقوّمات إدارة الجودة الشاملة



1. صميم المنتج (Product Design):

- تصميم المنتجات والخدمات مع مراعاة احتياجات الزبائن ومتطلبات الجودة.
- ضمان أن تكون المنتجات والخدمات متوافقة مع المعايير والمواصفات المحددة.

10. جودة الموردين (Supplier Quality):

- اختيار الموردين الموثوق بهم والذين يقدمون مواد ومنتجات ذات جودة عالية.
- التعاون مع الموردين لتحسين جودة المدخلات والمخرجات.