

# 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 وتجاوز توقعاتهم.

## • رضا الزبائن:

• من خلال التركيز على تلبية احتياجات الزبائن وتجاوز توقعاتهم، تساعد TQM على بناء ولاء الزبائن وزيادة رضاهم، 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:

• تتبنى TQM مفهوم التحسين المستمر، مما يعني أن المؤسسة تسعى دائماً لتطوير وتحسين أدائها ومنتجاتها وخدماتها.

# مقومات إدارة الجودة الشاملة



## 1. التركيز على الزبون (Customer Focus):

- تحديد احتياجات وتوقعات الزبائن، والعمل على تلبيةها 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

# مقومات إدارة الجودة الشاملة



## 3. مشاركة الموظفين (Employee Involvement)

- 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.

## 4. القيادة الفعالة (Effective Leadership)

- توفير رؤية واضحة لأهداف الجودة. و توجيه ودعم الموظفين في تحقيق هذه الأهداف.
- تخصيص الموارد اللازمة لتنفيذ برامج إدارة الجودة الشاملة.

## 5. اتخاذ القرارات المبينة على الحقائق (Fact-Based Decision Making)

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

# مقومات إدارة الجودة الشاملة



## 6. منهجية 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. و تطبيق 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 (Fishbone Diagram)، ومخطط باريتو (Pareto Chart)، والتحليل الإحصائي للعمليات (SPC)، وغيرها.



# مقومات إدارة الجودة الشاملة



## . 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.