

إدارة الجودة الشاملة والتطوير المؤسسي

البروفسور الدكتورة

فضيلة سلمان البصري

رئيس قسم الإدارة الصناعية - كلية الإدارة والاقتصاد - جامعه بغداد





مقدمة



تعد إدارة الجودة الشاملة TQM فلسفة إدارية تدرك من خلالها المنظمات تحقيق احتياجات الزبون وأهدافها معاً. أنها الوسيلة التي تدار بها المنظمة لتطور فاعليتها ومرونتها ووضعها التنافسي على نطاق العمل الكلي . إن إدارة الجودة الشاملة هي فلسفة وخطوط عريضة ومبادئ تدل وترشد المنظمة لتحقيق تطور مستمر وهي أساليب كمية فضلاً عن الموارد البشرية التي تحسن استخدام الموارد المتاحة والخدمات بحيث أن جميع العمليات داخل المنظمة تسعى لتحقيق إشباع حاجات الزبائن الحاليين والمرتقبين .

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قال رسول الله
صلى الله عليه وسلم:

إن الله يحب
إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

12054

علماء و فلاسفة الجودة

Quality Philosophers



الضبط الاحصائي للعمليات
(SPC)

الضبط الشامل للجودة

Total Quality Control

✓ شيوارت Stewart
✓ فايغن بوم Feigenbaum

إدارة الجودة الشاملة

Total Quality
Management

✓ ديمينج W. Edwards Deming
✓ جوران Joseph Juran
✓ كروسي Philip Crosby

التطور التاريخي لإدارة الجودة الشاملة

development of total Quality Management

بدأت إدارة الجودة الشاملة في الولايات المتحدة الأمريكية في نهاية الأربعينات من القرن العشرين في أعقاب الحرب العالمية الثانية وكان ذلك على يد رواد الجودة

✓ وأشهرهم جوران Juran , و ديمينج Deming, وكروسبي Crosby وفجنبوم Feigenbaum

, إلا أن أفكار هؤلاء لم تجد في البداية قبولاً من الأمريكيين واعتبارها أفكاراً خيالية

وفي بداية الخمسينيات ذهب كلاً من ديمينج وجوران إلى اليابان في زيارات كان الغرض منها حصر خسائر اليابان من الحرب العالمية الثانية , وانتهاز كل من ديمينج وجوران الفرصة وبدءا في تعليم اليابانيين تقنيات الجودة الشاملة ومفاهيمها التي كان الأمريكيان يرفضونها في ذلك الوقت .

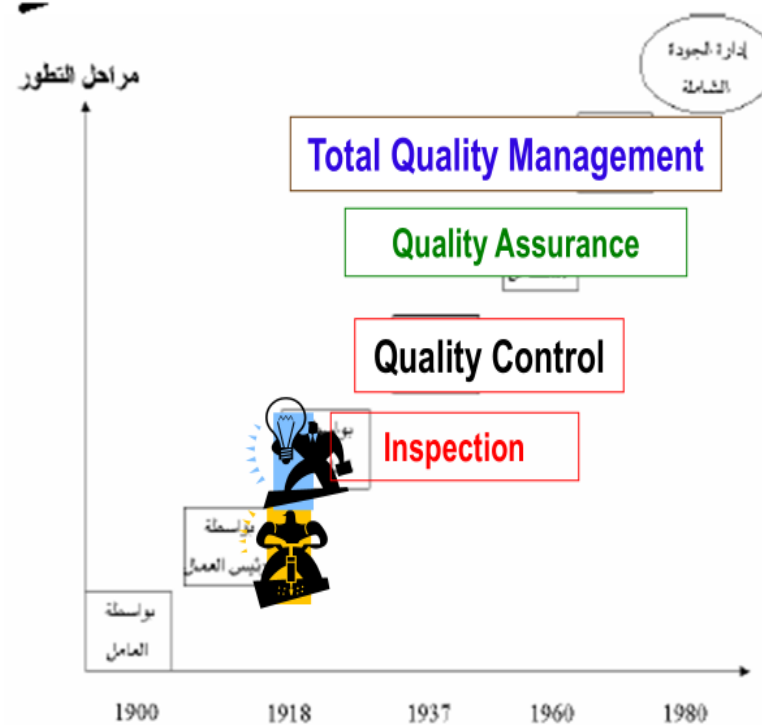
* في سنة 1961 قام فجنبوم بتأليف TOTAL QUALITY CONTRL فكان أول من استخدم مصطلح كلية أو شاملة



تطور أنظمة الجودة

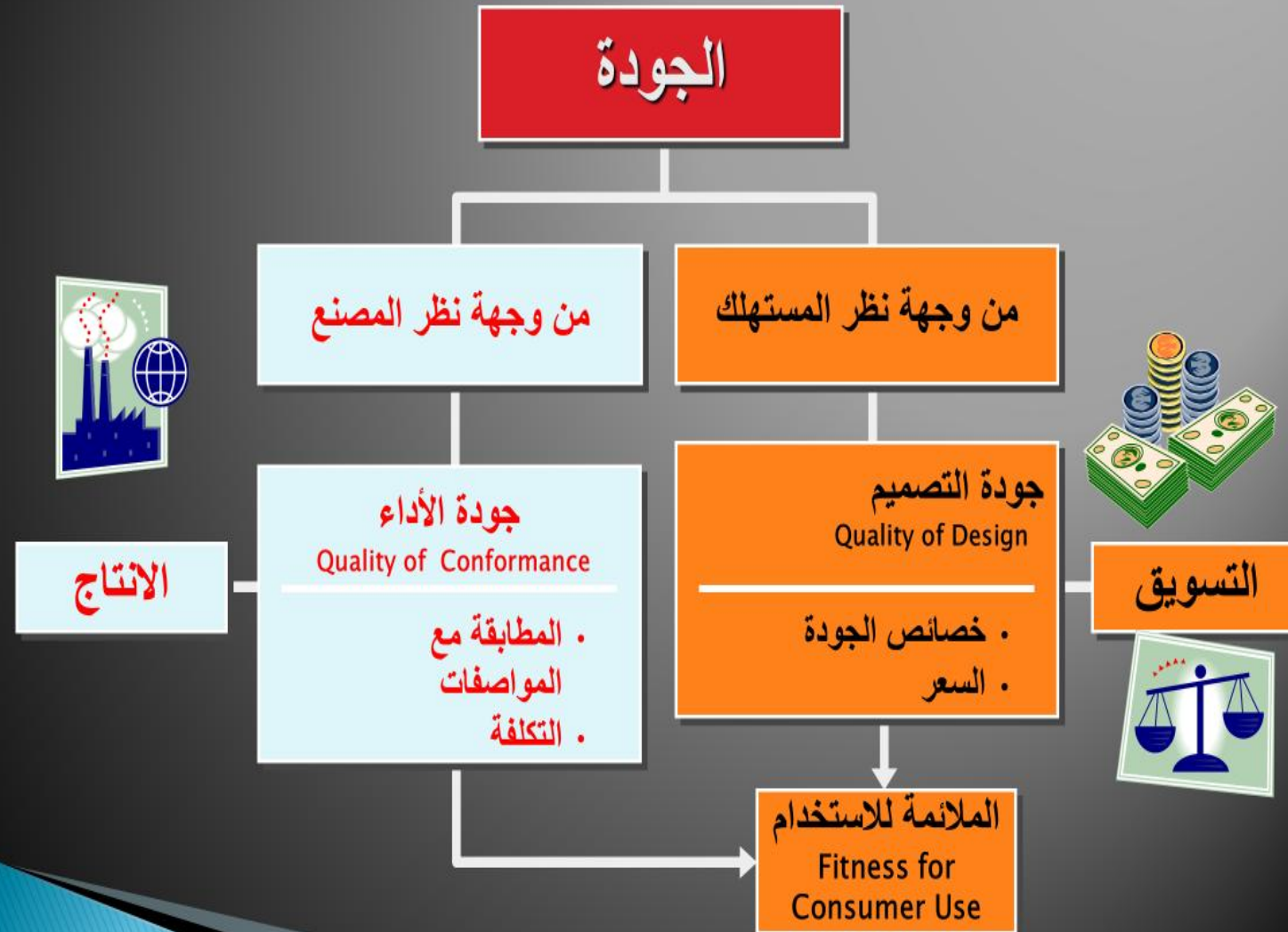
وصولاً إلى إدارة الجودة الشاملة

لقد عرفت أنظمة الجودة تطورات مهمة مع التقدم الصناعي و التكنولوجي المعاصر و بشكل خاص بعد الحرب العالمية الثانية.





معنى الجودة



الجودة ليست للآخرين فقط
بل انعكاس لقيمة الانسان
الداخلية؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟
؟؟؟؟

مفهوم الجودة

1

الجودة هي الالتزام
والإيفاء بمتطلبات
وتوقعات العملاء
بصفة دائمة

2

الهدف هو تحقيق أو
اجتياز توقعات
العملاء في جميع الأوقات

3

تقاس الجودة بمدى
رضا العملاء

4

تتحقق الجودة من
خلال الوقاية ومنع
حدوث العيوب و الأخطاء

5

تطبيق الجودة الشاملة
يتم من خلال التزام
ومشاركة الإدارة
العليا بصفة مستمرة

عمل بلا ائتمان لا يعني الجودة

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.