

الفصل الأول

ماهية إدارة الجودة الشاملة

تعريف و مفاهيم

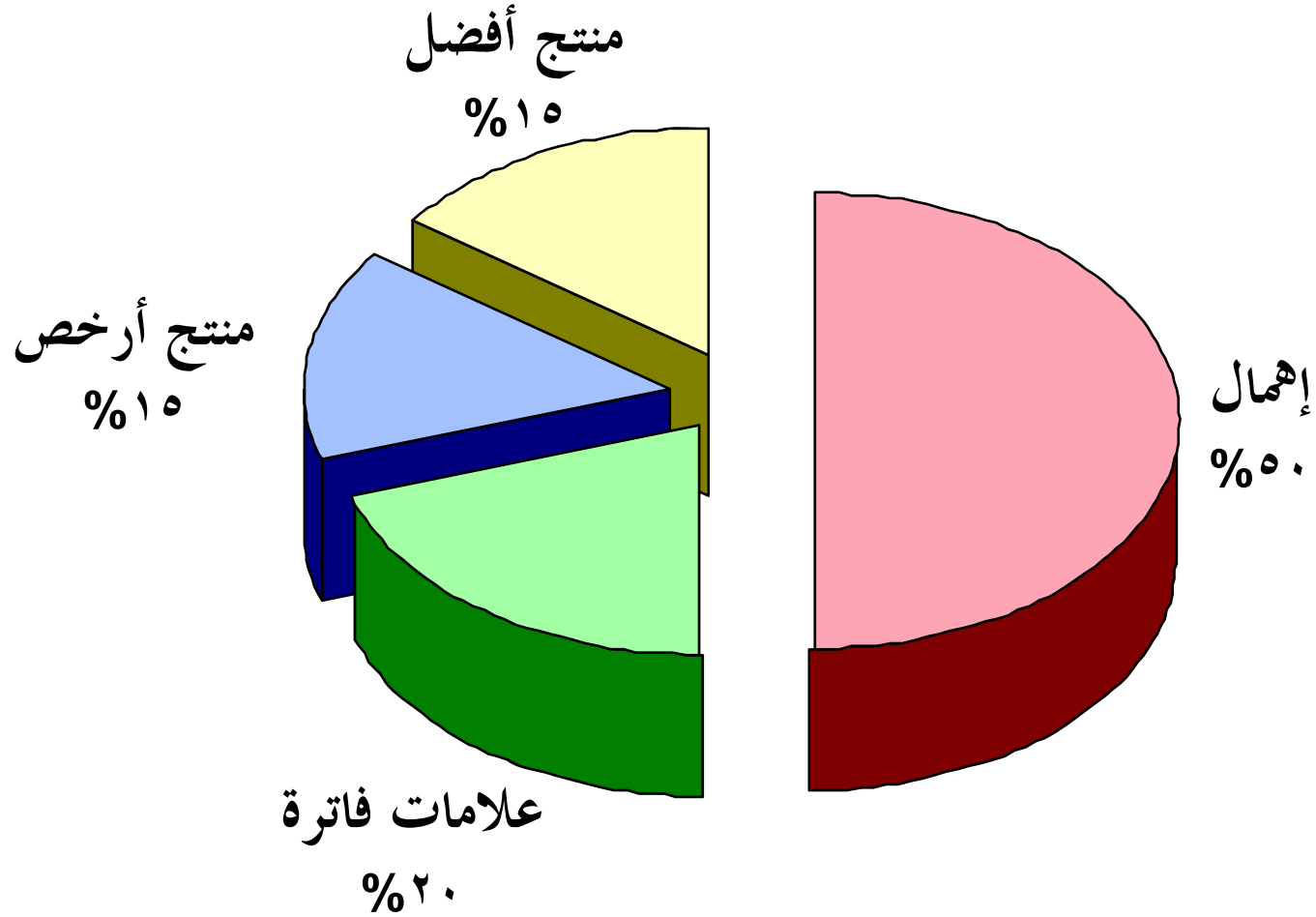
المحتويات

- مقدمة
- تعريف الجودة و أبعادها
- نشأة و تطور إدارة الجودة الشاملة
- تعريف إدارة الجودة الشاملة
- آراء علماء الجودة

مقدمة

- الحرب العالمية
- بداية الثمانينات (TQM)
- بداية التسعينات (السوق الأوروبية الموحدة)
- بداية التسعينات (ISO & TQM)
- موضة أو ظاهرة

لماذا نغير المورد؟



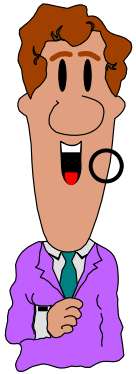
حقائق

- في المتوسط ٤٠% من الموارد في الشركات الأمريكية تهدر في إعادة عمل
- في المتوسط ٣٥% من وقت الموظفين فقط يستثمر في القيام بعمل أو إضافة شيء للعمل

ما تعريف الجودة؟

درجة التطابق التي
تحقق الرغبات و
تتلي الاحتياجات

الوصول إلى رضا
العميل و تحقيق
توقعاته



ما هي الجودة؟



عمل الأشياء صح
و من أول مرة

الجودة

لا تعرف الاعتذار للعملاء عن أخطاء و عيوب بالمنتج
لا تعني تكلفة أكثر
ليس لإدارة أو قسم
لا تعني الكمال

تعريف مصطلح الجودة

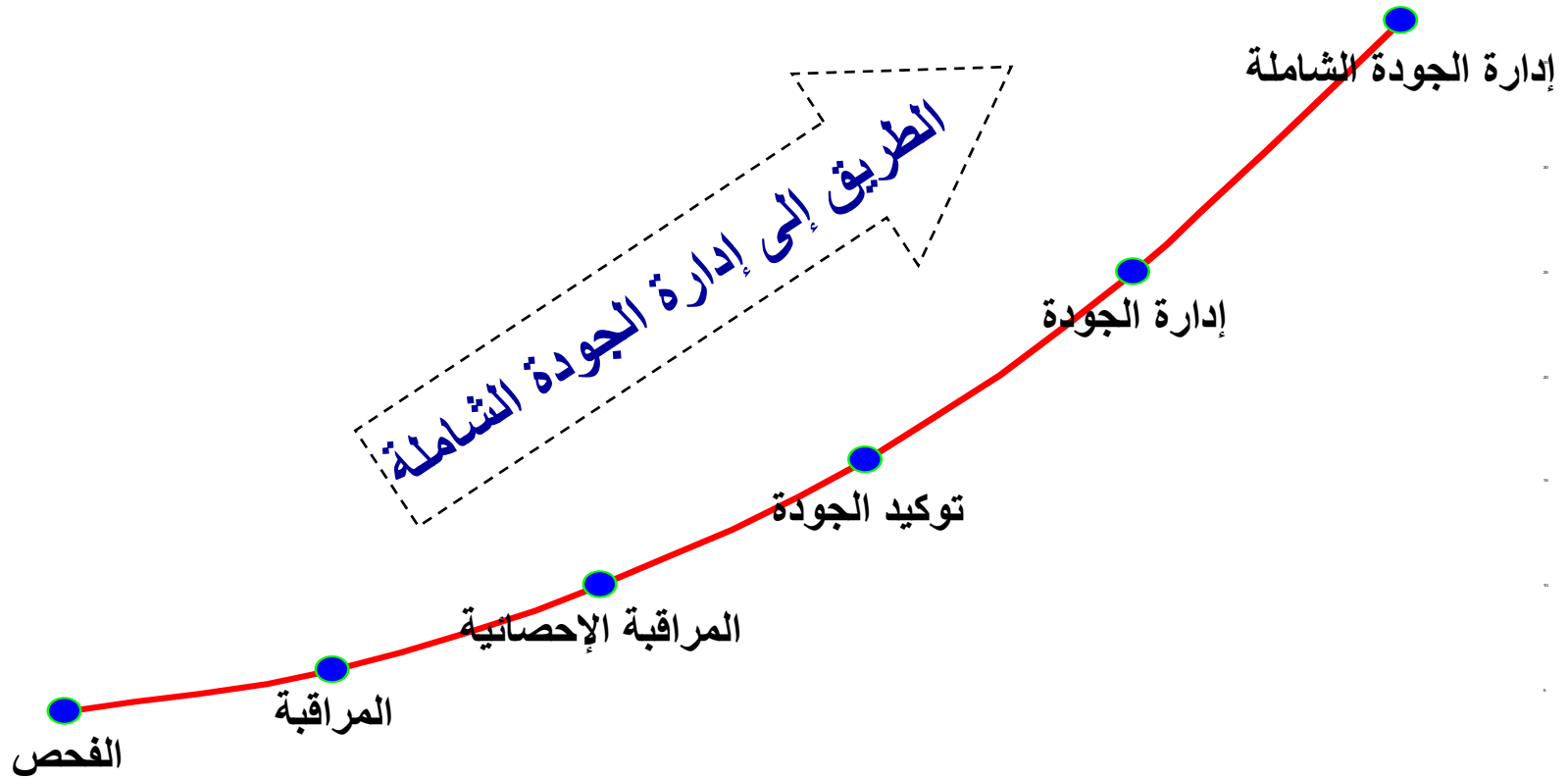
- جوران (Juran)
– مدى ملائمة المنتج للاستخدام ، أي القدرة على تقديم أفضل أداء
- كروسبي (Crosby)
– المطابقة مع المتطلبات
- تاجوشي (Taguchi)
– تعبير عن مقدار الخسارة التي يمكن تفاديها و التي قد يسببها المنتج للمجتمع بعد تسليمه

تعريف مصطلح الجودة (تابع)

• الآيزو (ISO)

– الدرجة التي تشبع فيها الاحتياجات و التوقعات الظاهرية و الضمنية من خلال جملة من الخصائص الرئيسة المحددة مسبقا

التطور التاريخي



التطور التاريخي (تابع)

- الفحص / التفتيش (بداية الثورة الصناعية-١٩٤٠)–
 - العامل أو الحرفي هو المسئول عن الجودة و مراقبتها
 - ظهور المصانع و تضخم الأعمال و خطوط الانتاج
 - العديد من العمال يقومون بنفس المهام
 - تبني مبدأ الفحص
- التأكد من المواد الخام و ملائمتها
- التأكد من سلامة المنتجات بعد الانتهاء من التصنيع
- التأكد من سلامة المنتجات قبل إرسالها للعملاء

التطور التاريخي (تابع)

● المراقبة (١٩٤٠-١٩٦٠)

— تعتمد مبدأ اكتشاف الأخطاء و العيوب لتصحيحها

● تصميم اختبارات

● تشيد نظم للمراقبة

● إنشاء معامل للمراقبة

● الأساليب الإحصائية (١٩٤٠-١٩٦٠)

— استخدام علم الإحصاء في المراقبة

— مخطط السبب-التأثير

التطور التاريخي (تابع)

● ضمان/توكيد الجودة (١٩٦٠-١٩٨٠)

— تعتمد مبدأ الوقاية خير من العلاج

● مبدأ التصميم و التصنيع و التسليم طبقا لمستوى الجودة

● إدارة الجودة (١٩٦٠-١٩٨٠)

— تخطيط الجودة

— تنظيم الجودة

— إدارة الأفراد

التطور التاريخي (تابع)

- إدارة الجودة الشاملة (١٩٨٠ -)
 - أصبحت الجودة ركن أساسي للبقاء و المنافسة
 - مبدأ مساهمة الجميع لتحقيق الجودة
 - ظهور المواصفات العالمية للجودة (ISO9000)
 - مبدأ إرضاء أضعاء المثلث

أبعاد الجودة

- الأداء
- المظهر
- المطابقة
- الاعتمادية
- الصلاحية
- الخدمات المقدمة
- الاستجابة
- الجمالية
- السمعة

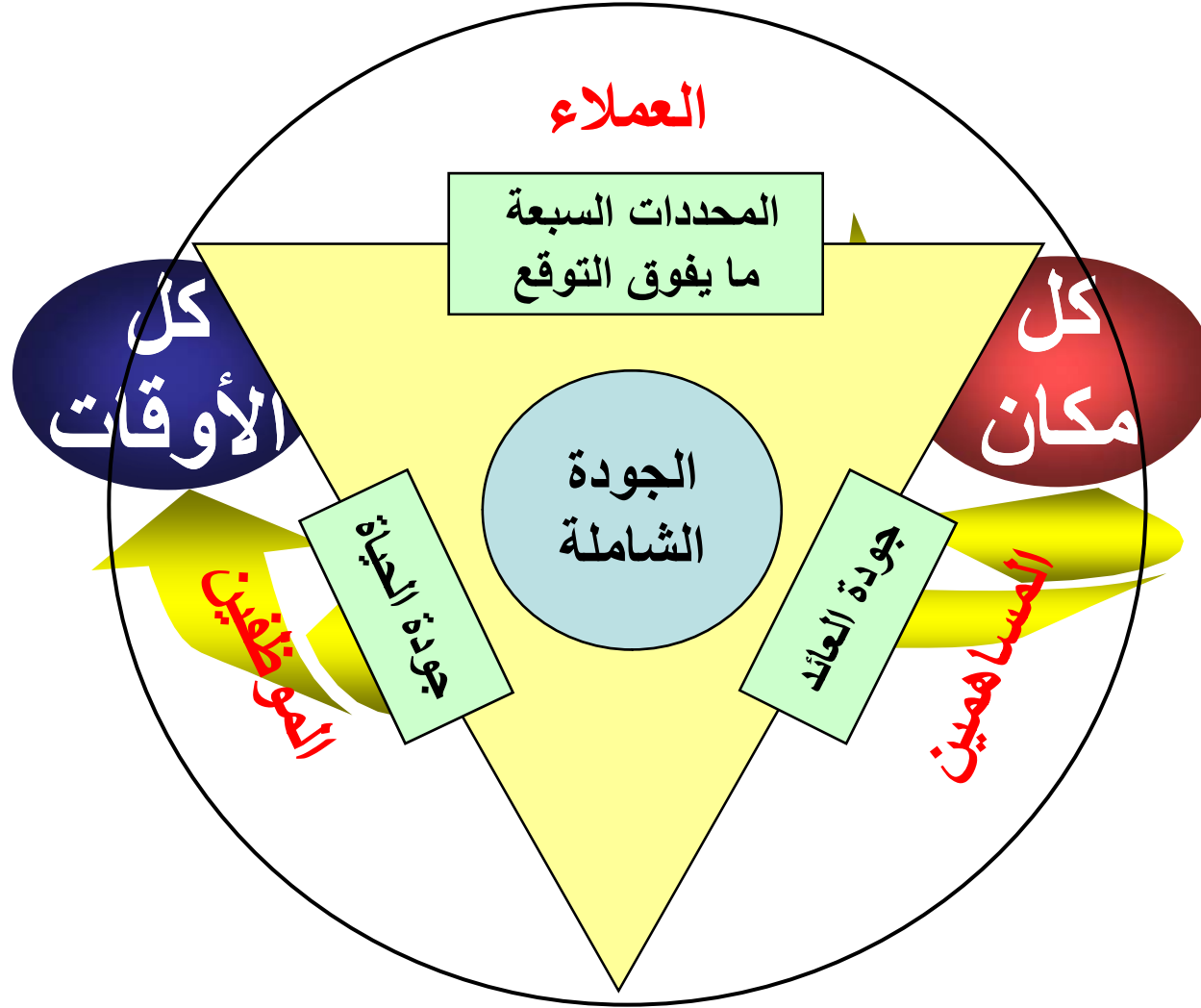
مفهوم إدارة الجودة الشاملة

تتحقق الجودة الشاملة عن طريق استخدام نوع مميز من الإدارة. هذا النوع من الإدارة هو إدارة الجودة الشاملة

- إدارة
- الجودة
- الشاملة



إدارة الجودة الشاملة



فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة

- تحسين الوضع التنافسي
- تعزيز العلاقات مع الموردين
- فتح أسواق جديدة
- رفع درجة رضا العملاء
- القيام بالأعمال صحيحة
- تحسين جودة المنتج
- سرعة الاستجابة للمتغيرات
- انخفاض التكلفة
- تطوير القدرات (التدريب)
- حفز العاملين و مشاركتهم

مفهوم إدارة الجودة

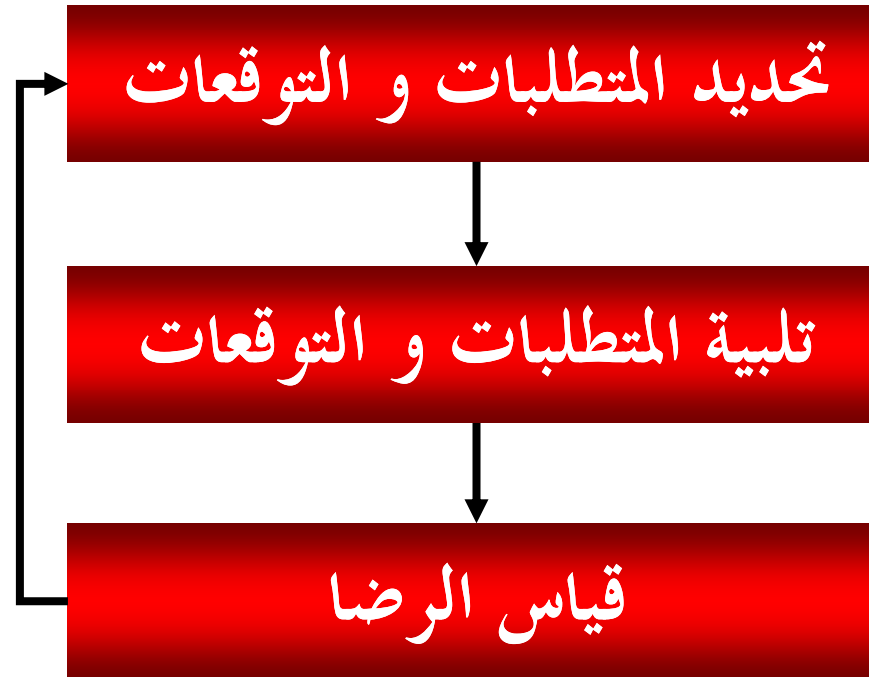
نشاطات منسقة لتوجيه
و ضبط الجودة



الأساسيات الثمانية لإدارة الجودة

- التركيز على العميل
- القيادة
- إشراك الموظفين
- إدارة العمليات
- إدارة النظام
- التطوير المستمر
- بناء القرارات على الحقائق
- العلاقة المتبادلة مع الموردين

التركيز على العميل



القيادة

- ليست عملية إدارية
- لتوحيد الهدف و الاتجاه
- لخلق بيئة واحدة
- لتوجيه الموظفين
- لإشراك الموظفين في تحقيق الأهداف
- لدعم المشروع و تنفيذه و العمل على إنجازه

إشراك الموظفين

- الوقود الحقيقي
- تبادل الأفكار
- تسخير الطاقات
- رفع الروح المعنوية
- تعزيز الانتماء
- إحساس كل موظف بأهميته

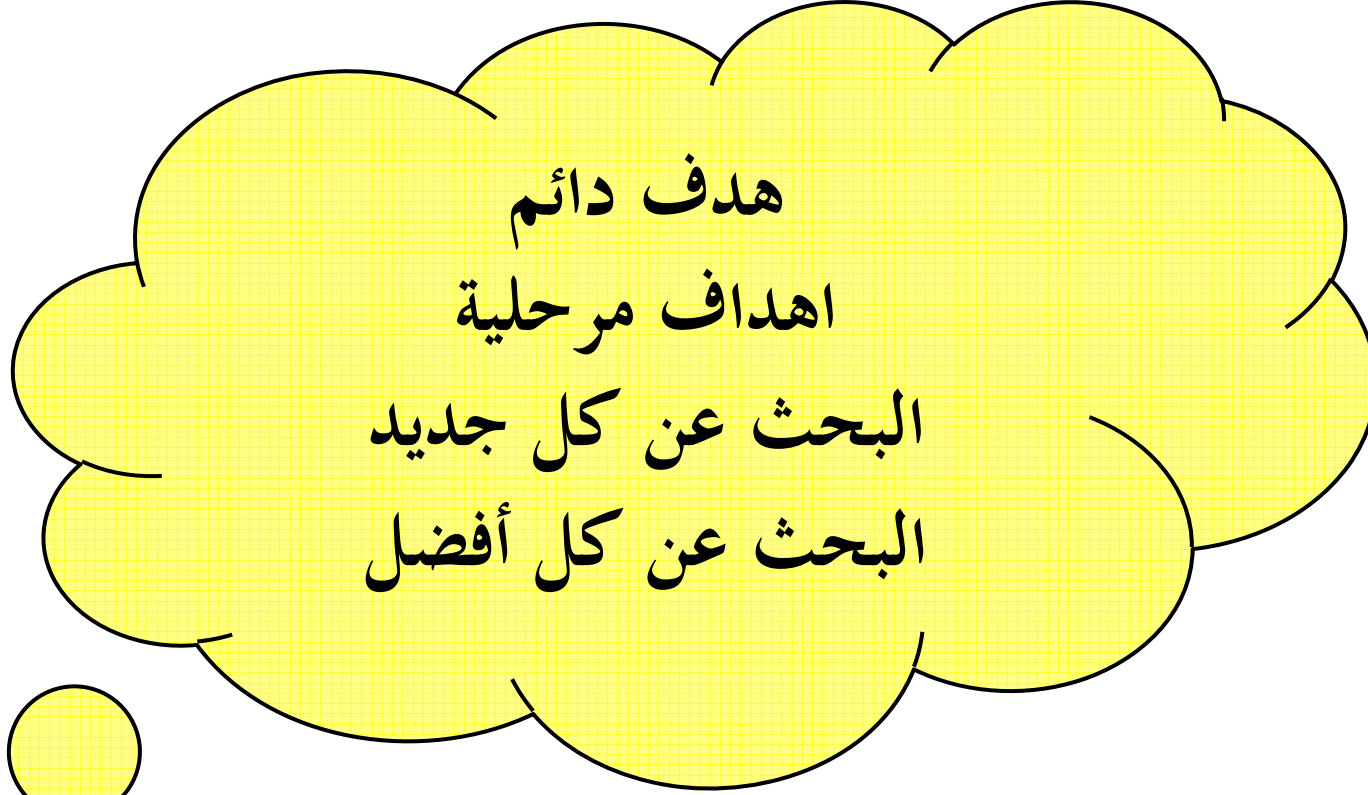
إدارة العمليات

لتحقيق نتائج فعالة يجب أن تدار
جميع الإمكانيات و النشاطات
كمجموعة عمليات

إدارة النظام

تحديد و فهم و إدارة النظام الذي
يتكون من عدة عمليات مرتبطة
بعضها لتحقيق الأهداف

التطوير المستمر



بناء القرار على الحقائق

القرارات الفعالة تبني على تحليل
البيانات و المعلومات الحقيقية
بصورة منطقية

العلاقة المتبادلة مع الموردين

هذه العلاقة تعزز من قدرة كلا الطرفين على تحقيق الفائدة

المورد هو كل من يقدم خدمة أو منتج

● التقليدية

– الرقابة اللصيقة وتصيد الأخطاء

– العمل الفردي

– الترتيبات

– المشاورات

– التقييمات

– جهود

– حفلات

– الترتيبات

● الجودة الشاملة

– الرقابة الذاتية

– العمل الجماعي و روح الفريق

– الترتيبات

– الترتيبات

مقارنة بين الإدارة التقليدية و إدارة الجودة الشاملة

– النظرة إلى الموردين على أنهم مستغلين

– العميل الخارجي

– الخبرة ضيقة تعتمد على الفرد

– مشاركة الموردين

– العميل الداخلي و الخارجي

– الخبرة واسعة عن طريق فرق العمل

نقاط ديمينج الأربعة عشر

- وضع هدف للتخطيط
- مفهوم مستوى الجودة المقبولة (AQL) مثال ٢% (ما يفوق النسبة غير مقبول) المدهش أن تستلم طلب شراء مع ذكر النسبة
- تبنى المقبول ٢٠.٠٠٠ وحدة نسبة ١% لكسب رضا العميل صندوقين ١٩.٨٠٠ سليم و ٢٠٠ معيب
- أوقف الاعتراض الفحص الغزير

نقاط ديمينج الأربعة عشر (تابع)

- انهي المما فقط.
- لا يستطيع الفرد أن يعمل إلا إذا شعر بالأمان
- الخطأ (المجلد الأحمر)
- الإندار الأول-الثاني-الثالث
- خصم-خصم-فصل
- المتميز (لا شيء)
- أسس التمرد
- كيف القيادة و
- اقضي على الخوف

نقاط ديمينج الأربعة عشر (تابع)

- تفعيل فئة (العين)
 - الغي
 - الغي
 - أحذف
 - أسس برنامج
 - ضع كل فرد ليعمل بغرض تحويل
- حذف المجلد الأحمر و استبداله بأخضر
عوضاً عن المعاقبة عليك أن تكافئ من
يتميز
هذا يحول الأخطاء إلى فرص تحسين
دون تهديد لمن يقع في الخطأ

ثوابت كروسي الأربعة

تعتبر الجودة وظيفة إدارية لكن تم التعامل معها تقنياً فلم ينظر إلى الجودة بمصطلحات مالية بنفس الطريقة التي ينظر بها للأشياء الأخرى تقاس بمؤشرات و عيوب أو بمصطلحات معقدة لا تستطيع الإدارة أن تفهمها ، أفضل مقياس للجودة النقود يجب أن تقاس الجودة بتكاليف عدم المطابقة أي جميع المصاريف المشمولة في عمل الأشياء خطأ و ما يترتب عليها

“اعملها صحيحة من أول مرة”

ثلاثية جوران

- تخطيط الجودة
- مراقبة الجودة
- تحسين الجودة

“الجودة مرادف للاتفاق التام مع الاستخدام ، و هو تعريف يشمل السمات التي تقود إلى منتج/خدمة مقنع و خالي من العيوب”

