

- مفهوم إدارة الجودة

إدارة الجودة هي مجموعة من الأنشطة والعمليات التي تهدف إلى ضمان أن المنتجات أو الخدمات المقدمة تلبي أو تتجاوز توقعات العملاء ومتطلبات الجودة المحددة. بعبارة أخرى، هي عملية منظمة لتحسين جودة كل شيء تفعله المؤسسة، من تصميم المنتج إلى خدماته ما بعد البيع.

2- الأهداف الرئيسية لإدارة الجودة:

- رضا العملاء: تحقيق أعلى مستوى من الرضا لدى العملاء من خلال تلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم.
- تحسين الأداء: زيادة الكفاءة والفعالية في العمليات التشغيلية وتقليل التكاليف.
- الحد من الأخطاء: اكتشاف وتصحيح الأخطاء قبل حدوثها وتقليل الخسائر الناتجة عنها.
- تعزيز الميزة التنافسية: تمييز المنتجات والخدمات عن منافسيها من خلال الجودة العالية والموثوقية.
- تحسين صورة الشركة: بناء سمعة قوية للشركة كجهة موثوقة تقدم منتجات وخدمات عالية الجودة.

3- مبادئ إدارة الجودة:

إدارة الجودة هي عملية منظمة وهادفة لتحقيق وتجاوز توقعات العملاء من خلال تحسين مستمر للمنتجات والخدمات. سنستعرض معًا المبادئ الأساسية التي تقوم عليها إدارة الجودة، والتي تشمل التركيز على العملاء، القيادة الفاعلة، مشاركة الموظفين، النهج القائم على العمليات، التحسين المستمر، اتخاذ القرارات القائمة على الحقائق، والعلاقات المتبادلة المنفعة مع الموردين

- التركيز على العملاء: فهم احتياجات وتوقعات العملاء وتلبية متطلباتهم.
- القيادة: دور القيادة الفعال في توجيه وتشجيع الموظفين على تحقيق الجودة.
- إشراك الموظفين: مشاركة جميع الموظفين في عملية تحسين الجودة.
- نهج قائم على العمليات: تحليل وتقييم العمليات بشكل مستمر لتحسينها.
- التحسين المستمر: السعي الدائم لتحقيق تحسينات تدريجية في جميع جوانب العمل.
- صنع القرارات القائمة على الأدلة: اتخاذ القرارات بناءً على البيانات والمعلومات المتاحة.
- إدارة العلاقات: بناء علاقات قوية مع الموردين والعملاء.

4- أهمية إدارة الجودة:

- **زيادة الأرباح:** من خلال تقليل التكاليف الناجمة عن الأخطاء وإعادة العمل، وزيادة رضا العملاء.
- **تحسين سمعة الشركة:** بناء سمعة قوية للشركة كجهة موثوقة تقدم منتجات وخدمات عالية الجودة.
- **زيادة الإنتاجية:** من خلال تقليل الوقت الضائع بسبب الأخطاء وإعادة العمل.
- **تحسين ظروف العمل:** من خلال خلق بيئة عمل إيجابية تشجع على المشاركة والابتكار.

أدوات وأساليب إدارة الجودة: تتوفر العديد من الأدوات والأساليب التي تساعد المنظمات على تطبيق مبادئ إدارة الجودة. سنستعرض بعضًا من هذه الأدوات، مثل مخططات السبب والنتيجة، مخططات التحكم الإحصائي، ودراسات الحالة. يجب اختيار الأدوات المناسبة بناءً على طبيعة المشكلة التي يتم التعامل معها

- **ISO 9001:** معيار دولي يحدد متطلبات نظام إدارة الجودة.
- **Six Sigma:** نهجية لتحسين العمليات وإزالة العيوب.
- **Lean Manufacturing:** نهجية تهدف إلى تقليل الهدر في جميع جوانب الإنتاج.
- **تحليل السبب الجذري:** أداة لتحديد الأسباب الأساسية للمشاكل.
- **5S:** نهجية لتنظيم مكان العمل وتحسينه.

5- مقارنة بين الجودة وإدارة الجودة:

- **الجودة:** هي صفة أو حالة للمنتج أو الخدمة.
- **إدارة الجودة:** هي مجموعة من الأنشطة والعمليات التي تهدف إلى ضمان تحقيق الجودة.

باختصار، الجودة هي الهدف، وإدارة الجودة هي الوسيلة لتحقيق هذا الهدف

أمثلة عالمية عن إدارة الجودة:

تويوتا: تُعتبر تويوتا مثالاً كلاسيكياً على نجاح تطبيق نظام إنتاج تويوتا (TPS) الذي يركز على تحسين الجودة باستمرار والقضاء على الهدر. هذا النظام ساهم في جعل تويوتا واحدة من أكبر شركات صناعة السيارات في العالم.

جونسون آند جونسون: هذه الشركة متعددة الجنسيات، المعروفة بمنتجاتها الطبية والصيدلانية، تعتمد على نظام إدارة جودة صارم لضمان سلامة وفعالية منتجاتها.

رولز رويس: شركة رولز رويس البريطانية، المتخصصة في صناعة محركات الطائرات، تستخدم أنظمة إدارة جودة متقدمة لضمان أعلى معايير الجودة والأمان في منتجاتها.