

دور معايير تطبيق إدارة الجودة في تحسين مستوى أداء الطلاب

دراسة حالة نظرية على طلاب معهد عين شمس العالي

د - العماري عمار جبريل أ - أحمد الطاهر بالابان.

الطالبة ریحان محمد الحضاري والطالبة مرشح الشريف جموعة والطالب كامل مصطفى كامل.

المفاهيم الأساسية لتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة:

المقدمة:

أصبحت مسألة تطبيق برامج إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات أمراً ضرورياً، وأسلوب يساعد المؤسسات في البقاء والاستمرار في ظل ظروف السوق والوضع المالي والاقتصادي. ويعتبر مدخل إدارة الجودة الشاملة من الاتجاهات الحديثة في علوم الإدارة، وهو الذي لاقى رواجاً بسبب قدرته على تطوير أداء المؤسسات، وذلك عن طريق بناء ثقافة الجودة بمعناها الشامل لتحسين أنظمة إدارة المؤسسات ولذلك، فإن تبني أسلوب الجودة الشاملة كمدخل لتحسين أداء الطلاب والذي قد يكون الخطوة الحقيقية نحو التغيير الإيجابي في تحسين أداء الطلاب وكذلك تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في جميع المستويات.

تحسين أداء مستوى أداء الطلاب ورفع كفاءتهم هو أمر بالغ الأهمية لأي مؤسسة تسعى لتحقيق النجاح والنمو المستدام. المؤسسات التي تتميز بموظفين ذوي أداء عالٍ تزداد إنتاجيتها، وتحقق نتائج أفضل، وتتمكن من الحفاظ على ميزة تنافسية قوية في سوق العمل. من خلال مجموعة من الاستراتيجيات الفعالة، يمكن للمؤسسات تعزيز مستوى الأداء الطلاب وزيادة كفاءة العاملين.

مفهوم إدارة الجودة الشاملة.

إدارة الجودة الشاملة هي مفهوم استراتيجي يهدف إلى تحقيق تحسين مستمر في جميع عناصر ووظائف المنظمة. يركز هذا المفهوم على تحقيق رضا العملاء عبر تحسين الجودة في جميع جوانب العمليات، بدءاً من التصميم والتطوير، وصولاً إلى الإنتاج والخدمات

والدعم. يعتبر الموظفون جزءًا أساسيًا من هذه العملية، حيث يتم تشجيعهم على المشاركة في تحسين الجودة وتطوير العمليات.

وتعرف الجودة كذلك على أنها مقابلة أو تجاوز توقعات العميل. وهذا التعريف حاليًا هو يعتبر أوسع التعاريف انتشارًا.

ويعرف علي السلمي الجودة بأنها مجموع الصفات والخصائص للسلعة أو الخدمة التي تؤدي إلى قدرتها على تحقيق رغبات معلنه أو مفترضة.

وطبقا لقاموس أكسفورد الإنجليزي، (Oxford University Press, 1990) تعرف الجودة على أنها "الامتياز 'excellence' أو 'goodness' وهي تعود إلى كلمة يونانية الأصل التي تعنى التفوق والأفضلية. (Garvin, 1988).

وتعرف الجودة بأنها المطابقة لمتطلبات أو مواصفات معينة بينما يعرفها المعهد الأمريكي للمعايير (American National standards institute) بأنها مجموعة السمات والخصائص الخاصة بالمنتج التي تجعله قادر على الوفاء باحتياجات العملاء.

ويعرف جيمس تيبول James Teboul الجودة بأنها المقدرة على إرضاء احتياجات العميل وقت الشراء وأثناء الاستخدام وبأفضل تكلفة، وتعمل على تقليل الخسائر وزيادة القدرة على المنافسة.

ونجد أن ذلك يتوافق مع تعريف Elizabeth Wolfe Morrison من أن جودة الخدمة وتحسينها حتمية استراتيجية لتحقيق احتياجات العميل وزيادة القدرة التنافسية.

ويري بستر فيلد (Bestsrild, 1994) ، أن الجودة تمثل وسيلة ضمان بقاء واستمرار ميزة التنافس للمؤسسة

ويعرفها ميخائيل (Michael, 1997) بأنها قدرة المنشأة على معرفة احتياجات وتوقعات العميل، ويحكم على جودة المنتج بمقارنة توقعات العميل وبما سيحصل عليه من المنشأة.

أشار Fisher إلى أن الجودة مفهوم مجرد يعني أشياء مختلفة حسب طبيعة النشاط والصناعات وتعني كم يكون الأداء أو خصائص معينة للمنتج ممتازة خصوصاً عند مقارنتها مع معيار موضوع من قبل المستهلك أو المنظمة.

وعرف إيفان Evans الجودة بأنها تحقيق ما يتوقعه العميل أو تحقيق ما يفوق توقعاته وعرفها بانك Bank بأنها تحقيق الإشباع التام لاحتياجات العميل وذلك بأقل تكلفة..

وجاء التعريف الخاص بمفهوم الجودة في مواصفة ISO 9001 بأنه هي الوفاء بالمطلبات وتشمل تلك المتطلبات (العميل – الأطراف المهتمة – الإدارة العليا الخ)

من هذه التعريفات السابقة يتضح لنا أنه ليس هناك تعريف واحد للجودة يمكن أن يقال أنه الأفضل أو الأصح. حيث يرى خبير الجودة الياباني إيشيكافا (Ishikawa, 1985) أن تعريف الجودة له نطاق أوسع بكثير من هذه التعريفات الضيقة، الجودة تعني جودة العمل، جودة المنتج، جودة الخدمة، جودة المعلومات، جودة العملية، جودة الأقسام، جودة العاملين بما فيهم المهندسين، العمال، المديرين، المديرين التنفيذيين، جودة النظام، جودة الشركة وجودة الأهداف. (Ishikawa, 1985) ..

ويذكر جوتش وديفز أنه بالرغم من عدم وجود مفهوم واحد متفق على قبوله عالمياً، إلا أنه يمكن حصر بعض العناصر التي تشترك فيها تعريفات الجودة، وهي كما يلي:

- تعمل الجودة على إشباع توقعات العميل أو ما يفوق ذلك.
- يمكن تعميم تطبيق الجودة على السلع – الخدمات – العمليات – الأفراد – البيئات.
- تتسم الجودة باستمرارية التغيير – فما هو مقبول اليوم كجودة قد لا يكون مقبولاً فيما بعد.

إدارة الجودة الشاملة:

يمكن تصويره على أنه مجموعة من السمات أو الخصائص التي تميز منتجاً أو خدمة أو عملية وتجعلها مقبولة أو ممتازة بالنسبة للعملاء أو المستفيدين. إليك بعض النقاط الرئيسية لفهم مفهوم الجودة بشكل أفضل:

1. **الرضا عن العميل:** الجودة تعني تلبية احتياجات وتوقعات العملاء. عندما يكون العميل راضياً عن المنتج أو الخدمة، يمكن اعتبارها عالية الجودة.
2. **الامتثال للمواصفات:** الجودة تشمل أيضاً الامتثال للمواصفات والمعايير المحددة. إذا تم تصنيع منتج أو تقديم خدمة وفقاً للمواصفات المحددة، فإنه يعتبر عالي الجودة.
3. **الكفاءة:** الجودة ترتبط أيضاً بكفاءة استخدام الموارد. منتج يتميز بجودة عالية يجب أن ينتج باستخدام موارد معقولة وبتكلفة معقولة.
4. **الاستدامة:** الجودة تشمل أيضاً الاستدامة، حيث يجب أن يتم الحفاظ على المنتج أو الخدمة على مر الزمن دون تدهور في الأداء أو الجودة.
5. **تحسين مستمر:** الجودة ليست ثابتة بل تتطلب جهداً مستمراً لتحسين العمليات وتطوير المنتجات أو الخدمات بشكل مستمر.
6. **تلبية متطلبات الجمهور:** في بعض الحالات، الجودة قد تكون معرفة بواسطة القوانين واللوائح والمعايير المحلية أو العالمية التي يجب أن يتوافق المنتج أو الخدمة معها.
7. **الثقة:** الجودة تؤدي إلى بناء الثقة بين العملاء والشركة أو المؤسسة التي تقدم المنتج أو الخدمة. العملاء يثقون في المنتجات أو الخدمات عالية الجودة وعادةً ما يكونون على استعداد لدفع ثمن أعلى مقابلها.

David Garvin: مدخل لتعريف الجودة

لقد قام كارفن بتصنيف تعاريف الجودة في خمسة مداخل وهي على النحو الآتي:

1- Transcendent Approach: المدخل المثالي

من خلال هذا المدخل ينظر للجودة على أنها مرادفة للأمتياز بدلالة مواصفات المنتج وهذا مايقارب من تعريف فايجنباوم بأن الجودة تعني الأفضل.

2 Customer Approach: مدخل الزبون

الجودة تعني مدى ملائمة المنتج للاستعمال، أي قدرة المنتج على تحقيق رضا الزبون من خلال تقديم أفضل أداء وأدق صفات. وهذا التعريف يؤكد خبير الجودة جوران من إن الجودة تعني الملائمة للإستعمال. Fitness for Use

3- Manufacture Approach- مدخل التصنيع

الجودة تعني المطابقة للمواصفات. Conformance to Specifications لذلك يركز هذا المدخل على تقديم منتجات خالية من العيوب من خلال مطابقتها لمواصفات التصميم . وهذا ما يتفق مع الشعار الذي رفعه اليابانيون "اعمل الشيء صحيحا من أول مرة Do it right the first time" ويتماشى مع مفهوم المعيب الصفري لكروسبي.

4- Product Approach- مدخل المنتج

يركز هذا المدخل على الدقة والقدرة في قياس خصائص المنتج التي تشبع حاجات ورغبات الزبون. أي يجب ان تكون المواصفات مطابقة بدقة لحاجات ورغبات الزبون.

5- Value Approach- مدخل القيمة

يعبر عن الجودة مقابل السعر. إذ تعني الجودة مدى إدراك الزبون لقيمة المنتج من خلال مقارنة خصائصه ومدى ملائمته لحاجاته ورغباته مع سعر الشراء الذي يرغب ويتمكن من دفعه، ومتى ما تحقق ذلك أصبح المنتج بنظر الزبون ذا قيمة له.

أهمية تطبيق الجودة الشاملة:

تطبيق الجودة الشاملة بأي مؤسسة بصورة جدية في جميع أنحاء تنظيمها يؤدي إلى منافع مادية وعلمية ومعنوية عديدة مثل:

- 1 - تتحسن الجودة ويقل عدد المنتج المعيب ويقل عدد الشكاوى.
- 2 - ازدياد الثقة في المنتج وتؤكد ثقة العملاء في المؤسسة ككل.

3- تنخفض التكلفة ويزداد حجم الكميات المنتجة.

4- يقل التالف وتنخفض أعمال إعادة التشغيل وتنخفض تكلفة الفحص والاختبار.

انسياب قوى للمعلومات داخل المؤسسة.

الجودة اليابانية والأمريكية.

“ وقد بدأت الجودة الحديثة نتيجة للتطور في تكنولوجيا القياس وتطبيقه في الصناعة ووضع مواصفات قياسية في صورة خرائط لمراقبة العمليات وتم تطبيقها في الولايات المتحدة الأمريكية في أوائل القرن الماضي وقد أعطت نتائج جيدة في إنتاج منتجات بمواصفات مرضية وساعدت على خفض تكلفة المنتج .

وقد استخدمت بجدية في كل الصناعات في الولايات المتحدة مع بدايات الحرب العالمية الثانية لإنتاج منتجات مطابقة للمواصفات.

وبكميات كبيرة وبتكلفة معقولة في حين تأثر الاقتصاد الياباني بتأخر تطبيق نموذج الجودة وأدى لارتفاع تكلفة المنتج أثناء الحرب العالمية.

تطور نظام تأكيد الجودة.

يتكون نظام تأكيد الجودة من الأنشطة المنفذة داخل المنشأة والتي تضمن أن المستهلك يستطيع شراء المنتج بثقة كاملة في الاستمتاع باستخدام مرضى لفترة العمر المتوقعة للمنتج ويسعى لبناء ثقة لدى العملاء في جودة المؤسسة ذاتها تدفعه لشراء منتجات المؤسسة حتى الجديد منها وقد تطور مفهوم تأكيد الجودة على ثلاث مراحل على النحو التالي:

1- فحص المنتج:

- حيث يتم تأكيد جودة المنتج من خلال أعمال الفحص سواء الفحص من خلال عينات أو فحص 100% ومن عيوب هذا الأسلوب:
- عملية الفحص لا يمكن أن تكون متقنة تماما ولا تؤدي إلى الوصول لنسبة معيب صفر.
- كثير من العناصر لا يمكن ضمانها بالفحص مثل قابلية المنتج للتدمير.
- لا يوفر الوقت أو الجهد أو التكاليف لأنه في حالة اكتشاف منتج معيب إما أن تتم إعادة تشغيله أو رفضه

2- مراقبة العمليات:

- وذلك باستخدام الأدوات الإحصائية في مراقبة عمليات الإنتاج وحل المشكلات لتحسين جودة المنتج إلا أنه لم يتطرق إلى التصميم وجودة المواد الخام.

3- التأكيد الكامل (أثناء التطوير):

- يتم التخطيط الجيد للمنتج الجديد واختيار المواد المناسبة وبناء تصميم جيد للمنتج وكذلك تكنولوجيا إنتاج مناسبة وإجراء تقييم جيد لكل مرحلة مع استمرار مراقبة عمليات التشغيل وكذلك أعمال الفحص الضروري لتحديد وتقليل المنتج المعيب.

إدارة الجودة الشاملة والتحسين المستمر:

- إدارة الجودة الشاملة تساعد المؤسسات على تحسين نفسها باستمرار. تعتمد على متابعة البيانات وتقييم الأداء 19 لتحسين الأداء. هذا يسمح بالتطوير المستمر وتكيف مع التغييرات.
- لتحسين مستمر، من المهم تتبع العمليات 19 لاكتشاف الأخطاء. تعزيز ثقافة الجودة 19 داخل المؤسسة يُعد خطوة مهمة، جمع وتحليل البيانات 19 يساعد في اتخاذ قرارات أفضل.

استخدام إدارة الجودة الشاملة يُحقق فوائد كثيرة. مثل تلبية احتياجات السوق بشكل أفضل 20 وخفض نفقات التشغيل، هذا يزيد من قوة التنافسية للمؤسسة ويحقق النجاح طويل الأمد.

مبادئ إدارة الجودة:

تقوم إدارة الجودة على مجموعة من المبادئ الأساسية التي توجه الشركات نحو التحسين المستمر والنجاح. هذه المبادئ تشمل:

1- **التركيز على العملاء:** الهدف الأول والأهم لإدارة الجودة هو تحقيق رضا العملاء وتلبية توقعاتهم.

2- **القيادة:** القيادة الفعالة هي المفتاح لتحقيق الجودة. يجب على القادة أن يحددوا الاتجاه والأهداف وأن يشجعوا العمل الجماعي.

3- **مشاركة الأشخاص:** يجب أن يشارك كل الأشخاص في الشركة في تحقيق الجودة، من الإدارة العليا إلى العاملين في الخطوط الأمامية.

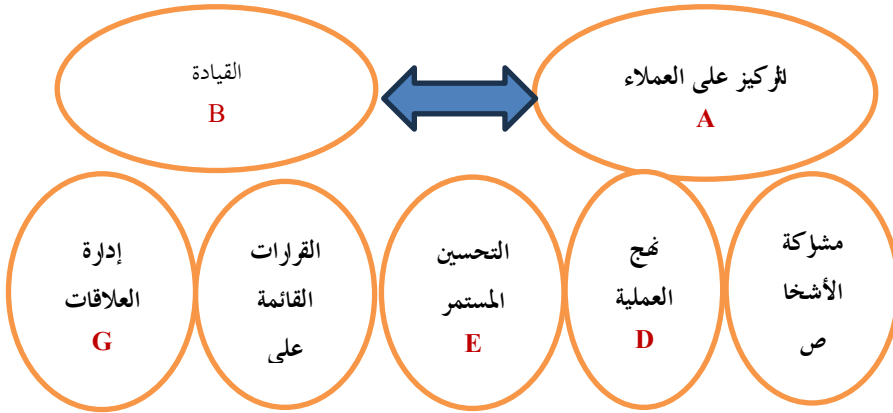
4- **نهج العملية:** يجب أن تتم إدارة الجودة كعملية متكاملة تشمل كل جانب من جوانب العمل.

5- **التحسين المستمر:** الهدف هو تحقيق التحسين المستمر، وليس الرضا عن الوضع الحالي.

6- **القرارات القائمة على الأدلة:** يجب أن تتخذ القرارات بناءً على تحليل دقيق للبيانات والمعلومات.

7- **إدارة العلاقات:** بناء علاقات جيدة مع الشركاء والموردين لتحقيق التحسين المستمر.

شكل (1 - 1) يوضح مبادئ إدارة الجودة الشاملة



المصدر: تصميم الباحثون.

مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

تطبيق إدارة الجودة الشاملة يتطلب منظورًا استراتيجيًا ومدرسوًا. إليك الخطوات الأساسية:

- الالتزام الإداري: هذه الخطوة تتطلب التزام الإدارة العليا بالتحسين المستمر والجودة.
 - تشكيل فرق الجودة: تشمل تشكيل فرق متعددة الوظائف مع ممثلين من جميع المستويات داخل الشركة.
 - توفير التدريب: توفير التدريب والتطوير اللازمين للموظفين لفهم مبادئ وأدوات الجودة.
 - تطبيق الأدوات الإحصائية: استخدام أدوات الإحصاء لقياس الأداء وتحديد المشكلات.
 - تحسين العمليات: استمرار في العمل لتحسين العمليات والأداء بناءً على البيانات والمعلومات التي تم جمعها.
 - الاستعراض والتحسين المستمر: تقييم الأداء بانتظام والعمل على التحسين المستمر.
- أدوات تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

توجد العديد من الأدوات والتقنيات التي يمكن استخدامها لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، بما في ذلك:

-**الرسوم البيانية:** الرسوم البيانية مثل الرسوم البيانية للتحكم والهيستوغرامات يمكن أن تساعد في تحليل الأداء وتحديد الأنماط.

-**الرسم البياني للسبب (Fishbone Diagram):** يساعد في تحديد الأسباب الجذرية للمشكلات.

-**تحليل باريتو:** يساعد في تحديد القضايا الأكثر أهمية التي يجب التركيز عليها.

-**تحليل العمليات:** يساعد في فهم العمليات وتحديد المناطق المحتملة للتحسين.

-**الرسم البياني للعلاقات:** يوضح العلاقات بين الأسباب والتأثيرات.

معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

على الرغم من الفوائد الكبيرة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، يمكن أن تواجه الشركات العديد من التحديات، بما في ذلك:

• **نقص الالتزام من الإدارة:** الالتزام الكامل من الإدارة العليا ضروري لنجاح أي استراتيجية للجودة.

• **نقص التدريب:** يجب توفير التدريب الكافي للموظفين لفهم وتطبيق مبادئ الجودة.

• **مقاومة التغيير:** التغيير صعب دائماً، وقد يعارض بعض الأشخاص الجهود المبذولة لتحسين الجودة.

• **نقص الموارد:** قد يكون نقص الموارد الضرورية مثل الوقت والمال والعمالة عائقاً كبيراً.

• **التركيز على الأهداف القصيرة الأجل:** تحقيق الجودة الشاملة يتطلب تركيزاً على الأهداف طويلة الأجل.

أن يرى الباحثون أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين مستوى أداء الطلاب يعتمد على النقاط السابقة:

يُعد الاستمرار في تحسين الجودة أمراً ليس صعباً وليس سهلاً حيث أن إدارة الجودة الشاملة تمثل تغيراً جذرياً في ثقافة المنظمات، وذلك لأنها تطالب من الإدارة أن تترك من برمجها العالي وأن يتعلم الموظفين مع الخبراء أثناء أداء العمل، حيث أن تحسين الجودة المستمر يتطلب طريقة جديدة لإدارة العمل، لا تنطوي فقط على مجرد إصدار الأوامر للموظفين ولكن يجب أن يطلب منهم التفكير والمشاركة في عملية تنظيم العمل، وذلك لأن جميع أعضاء المنظمة وفقاً لمبدأ إدارة الجودة الشاملة قد تم تدريبهم داخل المنظمة وبالتالي فأنه يتوقع منهم أن يحلوا العمليات وأن يعملوا سوياً من أجل التحسين والتطوير.

نظام تقييم الأداء إدارة الجودة الشاملة:

1- نظام تقييم الأداء المنتظم والمنصف

هو نظام يسمح بتقييم أداء الموظفين من خلال تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) ومقاييس فعالية الأداء التي يتم تنفيذها بشكل منتظم ويجب أن يكون هذا النظام عادلاً ومتسقاً لضمان دقة وشفافية النتائج.

2- ملاحظات واجتماعات تقييم الأداء

تشمل هذه الأداة جلسات تقييم الأداء وملاحظات المدير الفردي وغيرها من الموظفين المعنيين بإدارة الجودة ويتم استخدام هذه الملاحظات لتحديد المهارات التي تحتاج إلى التحسين وتحديد خطط العمل المستقبلية.

3- تقنيات تتبع وقياس الأداء.

تستخدم هذه التقنيات أدوات قياس الأداء المختلفة مثل سجلات الأداء الوظيفي وتقارير الكفاءة، إلى جانب مجموعة من المقاييس السلوكية الوظيفية التي تصف نوعية العمل المنجز.

4- برامج التدريب والتطوير المستمر.

تعتبر هذه الأداة من أهم الأدوات في إدارة الجودة لتطوير الموظفين ورفع مستوى أدائهم ويتضمن ذلك برامج التدريب التي تركز على تطوير المهارات الكمية والنوعية وبرامج الإرشاد الفردي والجماعي التي تساعد في تطوير القدرات الشخصية للموظفين.

التحديات التي تواجه المؤسسات في تطبيق معايير الجودة.

تواجه المؤسسات الكثير من التحديات في تطبيق معايير الجودة لتحسين أدائها ويمكن تلخيص هذه التحديات في النقاط التالية:

1- توفير معايير واضحة وقابلة للقياس.

في بعض الأحيان، قد تصبح معايير الجودة أمرًا صعبًا للتطبيق على المؤسسات إذا كانت غير واضحة أو غير قابلة للقياس ومن هنا يجب توفير معايير واضحة وقابلة للقياس لتحسين الأداء وتحديد الهدف المطلوب للمؤسسة.

2- توفير وقت وجهد لتقييم الأداء

يجب على المؤسسات تخصيص الوقت والجهد اللازمين للتقييم المنتظم لأدائها ويمكن التخفيف من هذا التحدي عن طريق استخدام الأدوات التكنولوجية لجمع البيانات وتحليلها.

3- التعامل مع أفراد ذوي مستويات مختلفة من الأداء.

قد يواجه المديرون صعوبة في التعامل مع الأفراد الذين يتمتعون بمستويات مختلفة من الأداء وبالتالي يجب تحديد الخطط التعليمية والتدريبية المناسبة لتعزيز المعرفة والمهارات المطلوبة والتغلب على هذا التحدي.

4- التعامل مع متغيرات البيئة وظروف العمل.

تتعرض المؤسسات إلى العديد من المتغيرات الخارجية التي تؤثر على أدائها مثل التغيرات الحكومية والاقتصادية والاجتماعية ولذلك يجب على المؤسسات تحديد استراتيجيات فعالة للتعامل مع هذه المتغيرات وتوفير بيئة عمل مناسبة لتحقيق الهدف المطلوب..

إن تحقيق المعايير والأهداف المرجوة يتطلب التركيز على تحسين نظم الإدارة الداخلية وتحسين أداء الأفراد وهذا يتطلب التنفيذ المدروس للاستراتيجيات والتخطيط بدقة وبتحيز على المعايير والأداء.

فوائد تطبيق معايير الجودة في تحسين وتعزيز الأداء الوظيفي:

هناك فوائد كثيرة عند مراعاة معايير الجودة في تحسين الأداء الوظيفي ومن هذه الفوائد:

تعزيز الفعالية التنظيمية والأداء العالي.

يساعد تطبيق معايير الجودة في تحقيق تحسين مستمر للأداء الوظيفي والفعالية التنظيمية للمؤسسة، حيث يتم تحديد المؤشرات المهمة للأداء ورصد التقدم المحرز في تحسينها.

1-تحسين رضا الموظفين والعملاء.

تعتمد جودة الخدمة على الكفاءة والفعالية والجودة للموظفين وعندما تتحسن هذه الجودة يصبح العملاء والمستفيدين أكثر رضا وتحملًا وولاءً بالإضافة إلى ذلك يزيد مستوى الثقة في المؤسسة وتحسين سمعتها.

2-زيادة التفوق التنافسي والنجاح المؤسسي.

تسهم تحسين جودة الأداء الوظيفي في تعزيز قدرات المؤسسة على المنافسة في سوق العمل وتحقيق النجاح المؤسسي ويمكن أن تؤدي إلى زيادة المبيعات والأرباح.

3-تحقيق التطوير المهني والشخصي للفرد.

يشعر الموظفون المدربون على معايير الجودة بالثقة بالنفس التي تسمح لهم بالنمو المهني والشخصي ومن ثم التفاعل بشكل إيجابي مع العملاء والتغذية الراجعة ويتعرف الموظفون على أفكار وأساليب جديدة والتي يمكن تطويرها واعتمادها لتحقيق الجودة في عملهم.

كيف يمكن تطبيق نظام الجودة الشاملة في المنظمات؟

يمكن تطبيق نظام الجودة الشاملة في المنظمات من خلال اتباع الخطوات التالية:

* إنشاء ثقافة الجودة.

* تحديد الأهداف والاستراتيجيات.

* التدريب وتطوير الموظفين.

* إجراء تحليل العمليات.

* تطوير نظام الجودة.

* قياس ومراقبة الأداء.

مراجعة مستمرة وتحسين.

* مميزات إدارة الجودة الشاملة:

1- تقليل الأخطاء الشائعة داخل المنشأة.

2- تقليل الوقت اللازم لإنهاء المهام والمسؤوليات.

3- زيادة رضا المستفيدين.

4- تحسين بيئة العمل بتوفير كافة الخدمات.

5- زيادة رضا العاملين من إداريين وفنيين في المنشأة.

متطلبات أساسية قبل التطبيق.

1- إعادة تشيكل الهيكل الثقافي داخل المنشأة.

2- تدريب وتعلم المشاركين بأساليب وأدوات البرنامج.

3- تشيكل فرق العمل في المنشأة.

4- تشجيع وتحفيز فريق العمل بشكل مستمر.

5- المتابعة والإشراف على فريق العمل بشكل منتظم.

6- النجاح والفشل في إدارة الجودة الشاملة:

ما هي تطبيقات الجودة؟

تطبيقات الجودة هي عبارة عن أدوات تستخدم لضمان جودة المنتج أو الخدمة التي تقدمها المؤسسة وتستخدم هذه الأدوات بغرض تحسين العملية وتحديد الأخطاء بشكل أدق ومن بين أهم تطبيقات الجودة: نظام إدارة الجودة الشاملة، وإدارة الجودة الإستراتيجية، وإدارة الجودة الصفرية، وإدارة الجودة الإحصائية، وإدارة الجودة بالمراجعة الدورية، وإدارة الجودة بالتحليل المالي، وإدارة الجودة بالتسويق الإلكتروني.

ما هي معايير الجودة الخمسة؟

المعايير الخمسة هي معايير الجودة الأساسية التي تلعب دورًا حاسمًا في تحقيق رضا العملاء وتقديم قيمة حقيقية لهم، وهي:

التوجه نحو العميل: وهي تعني التركيز على تلبية متطلبات العملاء وتحسين خدمة العمل.

الريادة في العمل: وتشمل استخدام التكنولوجيا والابتكار وتحسين العمليات.

التحسين المستمر: وهي التركيز على تحسين الجودة والكفاءة باستمرار.

إدارة عمليات الأعمال: وتشمل تحديد المسؤوليات وتحسين عمليات الإنتاج والتسليم.

الاعتماد على البيانات والحقائق: وتشمل استخدام البيانات وتحليلها واتخاذ القرارات بناء عليها.

ما هي مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة؟

تتكون مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة من 5 مراحل أساسية وهي

* الالتزام الإداري.

* تشكيل فرق الجودة.

* توفير التدريب.

* مرحلة التطوير.

***مرحلة التحسين المستمر.**

تهدف هذه المراحل إلى تمكين المؤسسة من تحقيق التحسين المستمر وزيادة مستوى جودة المنتجات والخدمات التي تقدمها.

ما هي معايير قياس إدارة الجودة الشاملة؟

تعتمد معايير قياس إدارة الجودة الشاملة على تحقيق رضا العميل وتحسين جودة المنتج بشكل مستمر، وتحتوي على عدة عناصر تشمل.

قياس مدى رضا العميل عن المنتجات والخدمات وذلك من خلال إجراء استطلاعات للرأي.

- قياس كفاءة عمليات الإنتاج والتوزيع وتحليل البيانات الناتجة.

- تحديد المعايير والمؤشرات اللازمة لتحقيق الجودة الشاملة.

- تحديد وتطبيق إجراءات الإصلاح والتحسين لضمان الجودة والتعلم من الأخطاء.

- تطبيق نظام المراجعات الداخلية والخارجية لتقييم أداء النظام وتحسينه.

- التزام الموظفين بممارسة وتطبيق مفاهيم ومبادئ إدارة الجودة الشاملة في العمل اليومي.

يتم تطبيق هذه المعايير لتحسين جودة المنتج وزيادة إنتاجية العمل وتحقيق رضا العميل وتحسين الأداء التنظيمي.

مساوئ نظام إدارة الجودة: تحمل نظم إدارة الجودة، على الرغم من فوائدها الكبيرة، بعض المساوئ التي قد تظهر أثناء تطبيقها أو نتيجة لذلك، خاصة إذا لم يتم تنفيذها بشكل مناسب. من المهم التعرف على هذه المساوئ للتخطيط المسبق لمواجهتها أو التقليل من تأثيرها.

ارتفاع التكاليف المبدئية: تطبيق نظم إدارة الجودة يتطلب استثمارات مالية كبيرة في البداية، سواء للتدريب أو تحديث المعدات أو تعديل البنية التحتية، مما قد يكون عبئاً للشركات الصغيرة أو الناشئة.

زيادة الأعباء الإدارية: تتطلب نظم إدارة الجودة إجراءات مراقبة وتوثيق دقيقة، مما يؤدي إلى زيادة الأعمال الورقية والأعباء الإدارية على الموظفين، وقد يؤثر ذلك سلباً على تركيزهم على الأعمال الأساسية.

المقاومة للتغيير: قد يواجه تطبيق نظم إدارة الجودة مقاومة من الموظفين الذين اعتادوا على طرق العمل التقليدية، مما يعيق التطبيق الفعال للنظام.

تأخير في الاستجابة للسوق: التركيز المفرط على الامتثال لمعايير الجودة يمكن أن يقلل من المرونة اللازمة للابتكار أو التعديل السريع للمنتجات بناءً على تغيرات السوق، مما قد يؤدي إلى تأخير في الاستجابة لمتطلبات العملاء.

التعقيد في التطبيق: يمكن أن تكون نظم إدارة الجودة معقدة في التطبيق، خاصة في المنظمات الكبيرة أو تلك التي لديها عمليات متعددة، مما يؤدي إلى صعوبة في المتابعة والتقييم المستمر.

شكل (1 - 2) يوضح معايير قياس إدارة الجودة لدى المؤسسات:



المصدر: تصميم الباحثون

معايير الجودة الشاملة:

تعد مبادئ إدارة الجودة الشاملة أساسيات لا غنى عنها بأي شركة. فتمثل البناء الفكري الفلسفي الذي يساهم في تحقيق أهداف المؤسسة، وفيما يلي أبرز هذه المعايير.

1- الوعي بمفهوم إدارة الجودة الشاملة.

يركز مفهوم إدارة الجودة الشاملة على بث الوعي بقيمة الجودة والدقة في العمل، وجعله معياراً لتقديم الخدمات والسلع بأفضل طريقة، من أجل تحقيق رغبات العميل، بالإضافة إلى التأكيد على أهمية العمل الجماعي.

2- التخطيط الاستراتيجي.

يجب وضع خطة استراتيجية تشمل التكامل، تطوير جودة والمنتجات والخدمات، كما تشمل هذه الخطة رؤية مستقبلية محددة، وأهداف قريبة وبعيدة المدى عند تطبيق الجودة الشاملة.

وتشمل الخطة أيضاً تحديد أهم المراحل والخطوات الأساسية لتحقيق هذه الأهداف، بالإضافة إلى خطوات تساعد على بقاء المؤسسة وفقاً لعمليات التوقع والتنبيه. لهذا يعد التخطيط الاستراتيجي أحد أهم الأساسيات التي تبنى عليها إدارة الجودة الشاملة.

3- التركيز على العملاء.

يعد رضا العملاء وثقتهم هي المقياس الحقيقي لنجاح المؤسسة، وذلك لأن العميل هو من يحدد مدى جودة المنتجات والخدمات، بصرف النظر عن العمليات التطوير التي تقوم بها المؤسسة.

ولذلك، يعد الهدف الأساسي لإدارة الجودة الشاملة، هو كسب ثقة العملاء من خلال تلبية رغباتهم وتوقعاتهم المستقبلية، وهو ما يمكن قياسه من خلال إدارة اتصالات دورية مع العملاء.

4- دعم الإدارة ومشاركة العاملين.

يعد فهم الإدارة لأهمية الجودة الشاملة أهم مبادئها في عملية التطوير، وهذا يتحقق من خلال دعم جميع العاملين وتشجيع مشاركتهم في صنع القرارات وتنفيذها. كما أن تأمين بيئة صحية للعمل، يؤدي إلى رفع الروح المعنوية للعاملين، وهو ما سينعكس على أداء الأعمال والإنتاجية في العمل.

5- التواصل.

لا يمكن تنفيذ القرارات المتعلقة بالجودة والتطوير دون توافر معلومات موضوعية، لذلك لابد من وجود معيار تنظيم المعلومات والاتصالات مع جميع العناصر داخل وخارج المؤسسة.

ويجب أن يعتمد هذا النظام على الموارد البشرية التي تكون أكثر قدرة على فهم الحقائق والمعلومات، فلا يمكن تطبيق وتحقيق الجودة الشاملة دون وجود موضوعية وشفافية في نظم الاتصالات.

6- القياس والتحليل.

وهما المعياران التي يتم من خلالهما قياس جودة الخدمات والسلع المقدمة، وذلك من خلال التوصل لأفضل أداء للعاملين، ومراعاة الدقة والتنظيم في الوقت، بجانب تقديم خدمات وبلغ تتوافق مع رغبات العملاء.

بالإضافة إلى وضع معالجات للمهام التي تتطلب أعمال أكثر تعقيداً، وهو ما يعرف بعملية تحليل المهام وهذه العملية تكون تكميلية لعملية التواصل السابقة، حيث يكون القياس والتحليل وفقاً للمعلومات التي تم جمعها من خلال نظام المعلومات والاتصالات.

7- تطبيق الأساليب العلمية.

يعد الأسلوب العلمي في تنفيذ واتخاذ القرارات الفنية والإدارية من أهم مبادئ الجودة الشاملة، خاصة فيما يتعلق الإنتاج. فلا بد أن يكون هناك تكامل بين تصميم المنتج والأداء

المتحقق منه، ولذلك هناك العديد من المعايير والمواصفات العلمية الخاصة بالمنتجات والتي يجب تطبيقها أثناء عملية الإنتاج.

ومن أكثر الأساليب شيوعاً في إدارة الجودة الشاملة هي الأساليب الإحصائية التي تساهم في ضبط الجودة، بجانب التحسين والتطوير.

8- منع الأخطاء.

تستند إدارة الجودة الشاملة على الوقاية من الوقوع في الأخطاء، وذلك لأن تكلفة منع الخطأ قبل وقوعه أقل بكثير من تكاليف معالجته.

ولذلك تعتمد الجودة الشاملة على الرقابة المستمرة على الأداء لتفادي الوقوع في الخطأ. ويتطلب هذا الأمر وجود معايير مقبولة لقياس جودة الخدمات والمنتجات أثناء الإنتاج، بدلاً من تطبيق هذه المعايير بعد وقوع الأخطاء.

9- تحفيز العاملين وتدريبهم.

تعتمد إدارة الجودة الشاملة على إطلاق جميع الطاقات وتحفيزها لممارسة الأعمال، وزيادة شعورهم بالولاء للمؤسسة وذلك من خلال منح العاملين بعض الامتيازات مثل الضمان الاجتماعي، الأمن الوظيفي، والتأمين الصحي.

بجانب توفير مناخ عمل تنظيمي يقوم على الثناء والتقدير وحرية التعبير والمشاركة والتطوير، والتركيز على توجيه العاملين وتدريبهم من أجل الوقاية من الوقوع في الأخطاء. فالجودة هي عملية جماعية شاملة تعتبر التدريب والتطوير أساسيات نابعة من تطوير عملية الإنتاج.

10- التطور الدائم.

يمكن القول أن الاستمرارية في التحسن والتطور هي أساس النجاح وتحقيق أعلى درجات الجودة، فهناك علاقة بين الجودة وسرعة واستمرارية الاستجابة للتطوير.

ولذلك، يؤدي تطبيق قواعد وأدوات الجودة، بجانب تبسيط الإجراءات والفاعلية التشغيلية إلى تحسين مستوى العمل والأداء في المؤسسة، وهو ما يساهم في تطور المؤسسة إلى مستوى أعلى من الجودة.

شكل (1 - 3) يوضح معايير تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العامة والخاصة منها



المصدر: إعداد الباحثون

عناصر الجودة الشاملة:

هناك بعض من العناصر الأساسية لتكون الجودة الشاملة صحيحة، وتتمثل تلك العناصر فيما يلي

عنصر النزاهة والأخلاقيات.

ويمكن في تفهم الموظف الفرق بين السلوك الجيد والغير جيد داخل مقر عمله -

عنصر التدريب:

تدريب العاملين على تأدية عملهم بشكل أكثر احترافي من خلال توضيح إجراءات الجودة الشاملة للموظفين

كيفية اتخاذ القرارات السليمة: القرارات الأساسية والسليمة هي التي تبني بعد الإطلاع على البيانات

والمعلومات الصحيحة والمضمونة والتي تتعلق بعمل المؤسسة والتي يجب أن تتم بشكل صحيح.

العمل الجماعي: وهو من أهم عناصر الجودة الشاملة ، لأن العمل كفريق واحد وروح جماعية يساعد على

وحدة الموظفين وتبادل الأفكار بينهم بروح تنافسية وهذا يؤدي إلى الإرتقاء بجودة المؤسسة الشاملة

عنصر تقدير الموظفين: -

تقدير الموظفين وتشجيعهم داخل مقر العمل يزيد من انتمائهم لعملهم وتعزيز روح الإخلاص لديهم ، فكلما شعر الموظف بالتقدير داخل عمله كلما زاد في إخراج أفضل ما يملك داخل وظيفته

تعرفنا في مقالنا هذا على مفهوم الجودة الشاملة وأهدافها وأهم العناصر الأساسية لنجاحها وأيضا أهم معايير إدارة الجودة الشاملة وتكاليفها ومتطلباتها الأساسية وأساسياتها لنجاحها داخل المؤسسة وتحقيق أهداف المؤسسة من رضا العملاء وغيرها من الأهداف.

إدارة الجودة لها أهمية كبيرة في المؤسسات والمنظمات على عدة مستويات، وفيما يلي بعض الأهمية الرئيسية لإدارة الجودة

رضا العملاء: إدارة الجودة تساهم في تحقيق رضا العملاء من خلال تلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم. عندما تكون المنتجات أو الخدمات عالية الجودة وتلبي توقعات العملاء، يزيد مستوى الرضا ويتزايد دعم العملاء وولاءهم للمؤسسة

تحسين الكفاءة والكفاءة: من خلال تطبيق ممارسات إدارة الجودة، يتم تحسين العمليات الداخلية وزيادة الكفاءة والكفاءة في تنفيذ المهام وتنظيم العمل. هذا يؤدي إلى تحسين الإنتاجية وتخفيض التكاليف وتحسين أداء المؤسسة بشكل عام

تقليل الهدر والخسائر: إدارة الجودة تساهم في تقليل الهدر والخسائر في المؤسسة. عندما يتم تحقيق جودة عالية في جميع مراحل العمل، يتم تقليل العيوب والمنتجات المعيبة والعمليات غير الفعالة، مما يقلل من التكاليف المرتبطة بإعادة العمل أو استبدال المنتجات.

تعزيز سمعة المؤسسة: الجودة العالية تساهم في بناء سمعة قوية للمؤسسة. عندما تكون المنتجات أو الخدمات موثوقة وتلبي توقعات العملاء، يتم تعزيز سمعة المؤسسة وبناء ثقة في السوق. هذا يمنح المؤسسة ميزة تنافسية ويزيد من فرص النمو والنجاح على المدى الطويل.

تحسين استدامة المؤسسة: إدارة الجودة تعزز استدامة المؤسسة من خلال تحقيق الجودة المستدامة والتحسين المستمر. بتحسين العمليات وتلبية احتياجات العملاء، تستدام المؤسسة وتتمكن من التكيف مع التحديات والمتطلبات المتغيرة في السوق.

بشكل عام، إدارة الجودة تعتبر عنصرًا أساسيًا لنجاح المؤسسات في بيئة الأعمال المتنافسة. تساهم في تحقيق رضا العملاء، تحسين الأداء، وتعزيز السمعة، مما يؤدي إلى النمو والاستدامة على المدى الطويل.

أبعاد إدارة الجودة الشاملة:

يوجد هناك أبعاد لجودة السلع وأبعاد لجودة الخدمة، وسوف يتم ذكرها على النحو الآتي:

- **أبعاد جودة السلع - (منتج ملموس)** يمكن قياسه من خلال.

الأداء: وتركز على الخصائص التشغيلية للمنتج وهذا يختلف من شخص إلى آخر حسب حاجات ورغبات الزبائن مثل اللون، أو الوضوح في صورة جهاز التلفزيون.

السمات والملامح: هي الخصائص الثانوية للمنتج التي تسند الوظيفة الأساسية له مثل مدى توفر السيطرة اللاسلكية في جهاز التلفزيون.

المعولية: ويقصد بها احتمالية أداء المنتج بكفاءة ومن دون توقف لمدة زمنية وتحت ظروف تشغيلية محددة سلفاً.

المتانة أو التحمل: يقصد بها قياس عمر المنتج، ولهذا البعد أبعاد اقتصادية وفنية . فنياً من حيث قوة تحمل المنتج معبر عنها بكمية الاستفادة منه قبل تدهور أدائه، واقتصادياً يقاس

بمقدار الاستفادة من المنتج قبل أن يصبح استبداله اقل كلفة وأكثر جدوى من الاستمرار في إصلاحه.

-المطابقة: تعني قياس مدى مطابقة المنتج النهائي للمواصفات الموضوعية مسبقاً

الخصائص الجمالية: لا يرتبط هذا البعد بالأداء أو الوظيفة أو المعولية وإنما يُمثل بعداً شخصياً، حيث يهتم بتشكيلة الألوان ورغبات وذوق المستهلك وهي خاضعة بشكل تام للحكم الشخصي للزبون أو للمستهلك ومزاجه ورغباته.

إمكانية الصيانة: ويقصد بها سرعة وكفاءة وتوافر خدمات الإصلاح والصيانة، ويقاس بمتوسط وقت التصليح بما في ذلك مدى توافر أدوات وقطع الغيار وخدمات ما بعد البيع.

- الجودة المدركة: يقصد بها صورة وأنطباع الزبون تجاه المنتج والتي تتولد من استخدام الزبون للمنتج وتأتي أيضاً من سمعة المنتج وحملات الدعاية والإعلان عنه.

نموذج SERVQUAL هو وجد لقياس الفرق بين الجودة المتوقعة والجودة المدركة للزبائن

يحتوي المقياس على 22 فقرة من نوع (ليكرت) موزعة على 5 أبعاد هي:

الملموسية، المعقولة ، الاستجابة ، الموثوقية ، التعاطف.

يهدف هذا المقياس الى:

تعقب اتجاهات الجودة بمرور الوقت. *

*مقارنة أداء المنظمة بالمنظمات المنافسة.

تصنيف الزبائن استناداً الى انطباعاتهم عن جودة الخدمة. *

*مقارنة فروع الشركة الخدمية مع بعضها البعض.

* أبعاد جودة الخدمة لمقياس:

ان مطوري المقياس في البداية قد حددوا 10 أبعاد لمقياس جودة الخدمة ولكن في دراسة لاحقة فقد قاموا بانفسهم بدمج وتقليص هذه الابعاد الى 5 أبعاد فقط كما ذكرنا من قبل وهي:

• **المعولية - Reliability** تشير الى القدرة على اداء الخدمة بطريقة ملائمة وباسلوب يُعتمد عليه، وتتضمن 5 فقرات.

• **الملموسية - Tangibles** تشير الى مظهر العناصر المادية مثل المعدات والتسهيلات ومظهر العاملين، وتتضمن 4 فقرات.

• **التعاطف - Empathy** يشير الى إظهار الاهتمام الشخصي والعناية من قبل العاملين بالزبائن، ويتضمن 5 فقرات.

• **الاستجابة - Responsiveness** هي الرغبة في تقديم المساعدة والخدمة الانية للزبائن، ويتضمن 4 فقرات.

• **الموثوقية - Assurance** وتشير الى المعرفة التي يمتلكها العاملين والاحترام الذي يظفروه للزبائن وقدرتهم على اظهار الثقة والامان للزبون .

يستند هذا النموذج على معادلة اساسية ذات طرفين هما الادراكات والتوقعات لقياس خمس فجوات مهمة تتعلق بالمنظمة الخدمية وبالمستفيد من هذه الخدمة وهذه الفجوات هي:

الفرق بين توقع الزبون لمستوى الخدمة وادراك المنظمة (الشركة) لهذه التوقعات، والتي تظهر ضعف الادارة في تكوين تصور صحيح لتوقعات الزبائن والموضوعات الفعلية للخدمة المقدمة

الفجوة بين ادراك المنظمة لتوقعات الزبون ومواصفات الخدمة التي تم تصميمها وفقاً لذلك، اي لم تترجم حاجات الزبون الى مواصفات محددة في الخدمة المقدمة بسبب قيود معينة قد تتعلق بموارد المنظمة.

الفجوة بين مواصفات الخدمة وفق ادراكات المنظمة والخدمة المقدمة فعلاً بسبب ضعف مهارات القائمين على اداء الخدمة نتيجة الاختيار الخاطئ لهم أو عدم كفاية تدريبهم أو تصميم الخدمات غير مناسب.

الفجوة بين الخدمة المقدمة ووعود المنظمة لربائنها والتي تنتج عن الخلل في مصداقية المنظمة المقدمة للخدمة، لقلة الموارد البشرية وعدم تطوير العمليات بما يتماشى مع الظروف الاقتصادية

الفجوة بين جودة الخدمة المقدمة للزبون والخدمة المتوقعة من قبل الزبون

تم انتقاد مقياس SERVQUAL لعدة أسباب من أهمها:

لا يعكس رضا الزبون عن الخدمة.

أستخدام نظام SERVQUAL للجودة المدركة والجودة المتوقعة.

بعد الدراسات التي قدمت في 4 قطاعات (المصارف، التنظيف والسجاد، والمطاعم) تبين ان مقياس نموذج الأداء لديه تفوق ملموساً على مقياس جودة الخدمة من ناحيتين:

الأولى : تتمثل بكفاءة المقياس من حيث تقليصه لفقرات المقياس بمقدار 50%

مقارنة بـ SERVQUAL

الثانية: تتمثل في قدرة مقياس SERVPERF على تفسير التباينات عن جودة الخدمة .

على الرغم من ذلك ، مايزال مقياس SERVPERF لم يكتسب انتشاراً واسعاً

كما هو الحال بالنسبة لمقياس SERVQUAL .

العوامل المؤثرة في الجودة:

تعتمد جودة المنتجات على العديد من العوامل المؤثرة في العملية الإنتاجية ويمكن جمعها

في 10 مفاهيم والمتمثلة بالآتي:

1-المواد الأولية

2-الأموال.

3-المكائن والآلات.

4-الصيانة

5-العاملين

6-الأسواق

7-التحفيز

8-الأساليب أو الطرق

9-الإدارة.

10- عوامل مختلفة.

شكل (1- 4) يوضح العوامل المؤثرة في الجودة:



المصدر: تصميم: الباحثون

إن إدارة الجودة الشاملة هي أحد العوامل الرئيسية التي تساهم في نجاح الشركات، وتحقيق رضا العملاء؛ فهي منهجية شاملة تهدف إلى تحسين جميع جوانب العمل داخل المنظمة، بدءاً من العمليات وصولاً إلى الثقافة التنظيمية، كما تساهم في تعزيز الكفاءة في العمل، والتحفيز على الابتكار والتحسين المستمر، والجدير بالذكر أنه من خلال تبني مبادئ هذه الإدارة؛ يمكن للمنظمات تحقيق ميزة تنافسية قوية في سوق الأعمال المتنامي والمتغير، وتذكر أنه إذا طبقت بشكل صحيح؛ فإنها تؤدي إلى تحسين جودة المنتجات والخدمات، وتعزز رضا العملاء، وتقلل من التكاليف، بالإضافة إلى تعزيز روح الفريق والتعاون داخل المنظمة، وفي الأخير لا تنس أن هذا النوع من الإدارة ليس مجرد عملية تقنية، بل هو ثقافة ومنهجية تنمو مع الوقت.

إن إدارة الجودة الشاملة هي المفتاح لتحقيق طموحاتنا، وتحويلها إلى واقع ملموس؛ لذا استخدم برنامج قيود لتحقيق التفوق في عالم الأعمال المتنافس، ولا تنس أن البرنامج يقدم أيضاً لجميع عملائه: أنظمة الفاتورة الإلكترونية، وكذلك نظام نقاط البيع، والمخازن، والعملاء... وهكذا دواليك؛ مما يجعله برنامج محاسبي جذاب.

مهام إدارة الجودة:

وضع سياسات وبرامج الجودة وضمان توكيدها لقطاعات الجامعة بما يتناسب مع الخطة الاستراتيجية لجامعة الملك عبدالعزيز.

وضع آليات مراجعة معايير الجودة وتطويرها بكليات وقطاعات الجامعة المختلفة.

دراسة ودعم احتياجات الكليات والقطاعات بالجامعة للحصول على وثيقة الجودة داخل الجامعة.

تحديد الشروط والمعايير الواجب توافرها لضمان الجودة وفقاً للمعايير الدولية والوطنية وأنظمة الجودة العالمية.

إعداد برامج توعية لنشر وترسيخ ثقافة الجودة لمنسوبي الجامعة بمختلف القطاعات.

تأهيل قطاعات الجامعة لتطبيق وتنفيذ معايير ومتطلبات الجودة.

العمل على تطوير الإجراءات الإدارية والأكاديمية فيما يتعلق بالجودة. اقتراح ورش عمل تدريبية لقطاعات الجامعة أو لبعض الأفراد في مجال كيفية إدارة الجودة. وتطبيقاتها والتعريف بالإجراءات والخطوات لمعايير الجودة وضمان توكيدها. الإشراف على تنفيذ الإجراءات والخطوات المعتمدة من الجامعة لمعايير الجودة وضمان توكيدها.

العمل على التطوير المستمر لأنظمة ومعايير تنفيذ الجودة واستخدام الممارسات الجيدة المعمول بها. في المؤسسات والجامعات العالمية.

فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

- (أشار عقيلي 2000)، إلى أن فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة هي:
- زيادة الربحية بسبب تقليل الأخطاء وخفض التكاليف.
 - زيادة القدرة التنافسية بسبب تقديم ما يحقق رضا العميل.
 - المحافظة على المنظمة بسبب جعلها قادرة على التكيف مع المتغيرات البيئية، وبذلك يتحقق لها البقاء والاستمرارية.
 - كسب رضا المجتمع بسبب إرضاء الرغبات.
 - تحسين الإنتاج بسبب المشاركة الجماعية والتدريب.
 - رفع كفاءة عملية اتخاذ القرار بسبب المشاورة وتوفير الحقائق عن موضوع القرار.

أهداف تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

تهدف المنظمات التي تطبق إدارة الجودة الشاملة إلى ما يلي :-

- 1- رفع مستوى الأداء العام للمنظمات، لأن من مهام إدارة الجودة الشاملة تفادي السلبيات تماماً بحيث لا تكون هناك أية نسبة لاحتمال وقوع الخطأ عند تنفيذ الأعمال، وينبغي القيام بالأعمال بصورة صحيحة من أول مرة.

- 2- تحسين نوعية الخدمات المقدمة والسلع المنتجة، مما يساهم ذلك في تعزيز المركز التنافسي للمنظمات التي تطبق إدارة الجودة الشاملة.
- 3- تساهم إدارة الجودة الشاملة في رفع كفاءة عملية اتخاذ القرارات، من خلال الاهتمام بنوعية وكمية المعلومات ذات العلاقة بموضوع القرار، فضلاً عن إيمان الإدارة بالمشاركة والتشاور في عملية اتخاذ القرار، خاصة وأن الجودة هي مسؤولية الجميع وتبدأ من المجهز وحتى المستهلك.
- 4- زيادة ولاء وانتفاء الأفراد العاملين في المنظمة التي تطبق إدارة الجودة الشاملة، لسيادة ثقافة التعاون والعمل الجماعي بروح الفريق الواحد، إضافة إلى اعتماد الإدارة على أساليب متنوعة من وسائل التحفيز.
- 5- المنظمات التي تطبق إدارة الجودة الشاملة تزداد قدرتها في الاستجابة للتغيرات البيئية والتكيف معها، وتزداد قدرتها على استثمار الفرص وتجنب المخاطر، مما يساعدها على البقاء والاستمرار والنمو المتواصل.
- 6- تخفيض الوقت اللازم لإنجاز الأعمال .
- 7- تحقيق متطلبات الزبون والتركيز على إرضاءه بأعلى درجة ممكنة .
- 8- إمداد العاملين بالنظم والإجراءات والتوجيهات التي تضمن لهم حسن سير العمل .
- 9- ترشيد الإنفاق العام بالمنظمة بشكل يجعل عنصر التكاليف محورا" لكل عمل المنظمة.

فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

تحقق المنظمات التي تطبق إدارة الجودة الشاملة فوائد عديدة منها :

- 1- الحفاظ على المركز التنافسي للمنظمة .
- 2- تكفل للمنظمة مرونة الحركة لمواجهة التغيرات المتلاحقة في البيئة .
- 3- تحسين نوعية الخدمات والسلع المنتجة .

- 4- العمل على تحسين وتطوير إجراءات وأساليب العمل.
- 5- زيادة قدرة المنظمات على البقاء والاستمرار.
- 6- خلق ظروف بيئية داخل المنظمة تشجع العاملين على تحمل المسؤولية من أجل تحسين الجودة.
- 7- تحسين قابلية المنظمة في تسويق منتجاتها وتعزيز صورتها لدى الزبائن.

الخاتمة:

في خاتمة هذا البحث عن الجودة، يمكننا تلخيص النقاط الرئيسية التي تمت مناقشتها في البحث وتسلطنا الضوء على أهمية الجودة في المؤسسات وكيف يمكن لتحقيق الجودة أن يؤدي إلى تحسين الأداء والرضا العملاء وتعزيز تنافسية المنظمة، فلقد تم تحليل ومناقشة مبادئ الجودة الأساسية وأقسام إدارة الجودة وتأثيرها على الأداء العام للمؤسسات العامة والخاصة منها والتركيز على العملاء وتحسين الممارسات والعمليات وتشجيع تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة والتحسين مستوى أداء الطلاب من جميع أنواحي العلمية ومن هنا يعد نظام معايير تطبيق إدارة الجودة من أهم العناصر التي تعتمد عليها كافة المؤسسات سواء الخاصة أو العامة حتى تُطور من مستوى العلمي والابداعي والابتكاري.

المصادر والمراجع:

- 1- علي السلمي، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهل للأيزو، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 1999م.
- 2- إدارة الجودة الشاملة، أسس ومبادئ وتطبيقات ترجمة وإعداد : هند رشدي / كنوز للنشر والتوزيع مؤلف د/ عبد العظيم محمد نجم / تأليف د/ ديمنغ وروبيرت هاغستروم / الإشراف العام / ياسر رمضان / 2009م). مجلة الابتسامة .
- 3- علوان، قاسم نايف، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الأيزو 90001، 2000، عمان ، دار الثقافة).

4- عقيلي، عمرو وصفي مدخل إلى المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة ، عمان، دار وائل للنشر، (2000).

5 - دارة الجودة الشاملة (Total Quality Management – TQM) وعناصرها – <https://guidance.sa/2024/05/27/5-quality-management-tqm-> إدارة-الجودة-الشاملة-total-عناصرها.

6 - إدارة الجودة الشاملة: مفهومها، مبادئها، وأهميتها في الأعمال – <https://eccceg.com/6-إدارة-الجودة-الشاملة>.

المراجع الأجنبية:

- [2] Verginas, T., and Alexander, M. “New Webster Dictionary of the English Language “, G @ C Merrian Co. Chicago, 1971, P368.
- [3] Teboul, James, **Managing Quality Dynamics**, London: Prentice – Hall International (UK) Ltd., 1991, 47.
- [4] Morrison, Elizabeth Wolfe, **Organizational Citizenshp Behavior as a Critical Link between HRM Practices and Service Quality**, Human Resources Management, Vol. 35, No. 4, 1996, PP 494-495.
- [5] Fisher, Barry, **Developing an Iso 9000 quality system**, Lough Broraygh University, London, U.K, 1996, P12.
- [6] Evans, j., **Applife production and operation management**, west Publication Company, 1993, P8.
- [7] Bank, John: **The essence of total quality management** prentice, hall, 2000, P6.
- [8] David L. Goetsch and Stanley Davis, **Implementing Total Quality**, (Englewood Cliffs: Prentice – Hall Ltd., 1995), P3.