إدارة الجودة الشاملة . الفصل الرابع . مفهوم وأهمية الجودة الشاملة

مقدمة:

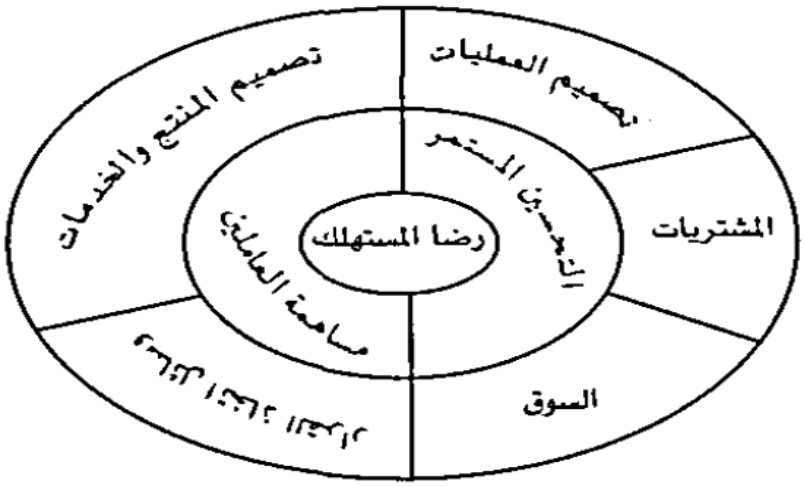
لقد أسهمت اليابان إسهاماً فاعلاً في تصعيد وتأثير النهوض في ميدان العمليات الإنتاجية بشكل عام وكان للنوعية أهمية خاصة في مضمار التطورات اذا احتلت مكانة بارزة ومتميزة في صناعتها نتيجة لذلك ظهر الفكر النوعي الشامل في إدارة النوعية الشاملة اذا اصبحت تشكل أهمية كبيرة في تحقيق اهداف المنظمات الإنسانية على الصعيد الإنتاجي والخدمي على حد سواء.

مفهوم إدارة الجودة الشاملة:

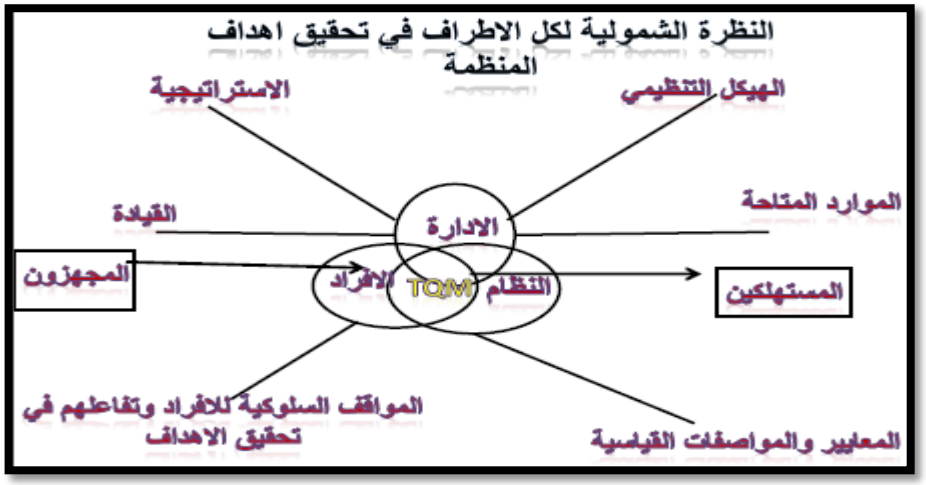
يوجد ثلاث مؤشرات ومرتكزات هادفة في مجال إدارة الجودة الشاملة:

1- تحقيق رضا المستهلك. 2- مساهمة العاملين في المنظمة. 3- استمرارية التحسين والتطوير في المنظمة.

عجلة النوعية ومرتكزاتها الفكرية والفلسفية:



إن مفهوم إدارة النوعية الشاملة كغيره من المفاهيم الإدارية التي تتباين بشأنه المفاهيم والأفكار وفقاً لزاوية النظر اليه من قبل الباحث او ذاك، الا ان هذا التباين الشكلي في المفاهيم يكاد يكون متماثلاً في المضامين الهادفة، اذ انه يتمحور حول الهدف الذي تسعى لتحقيقه المنظمة والذي يتمثل بالمستهلك من خلال تفاعل كافة الاطراف الفاعلة في المنظمة.



[1]

ومن الشكل السابق يتضح بأن ادارة الجودة الشاملة تعتبر مهمة اساسية لكل الأفراد العاملين في المنظمة ولا يقتصر دورها على الأفراد العاملين في حقول النوعية فقط، اذ انها تعني الإسهام الفعال للنظام الإداري والتنظيمي بكافة عناصرة في تحقيق الكفاءة الاستثمارية للموارد المتاحة من مادة أولية ومعدات ومكائن وقوى بشرية ومعلوماتية ومالية.

عُرفت إدارة الجودة الشاملة من قبل BQA على انها:

الفلسفة الإدارية للمؤسسة التي تدرك من خلالها تحقيق كل من احتياجات المستهلك وكذلك تحقيق اهداف المشروع معاً.

وعرفها joblanski:

على انها المظهر التعاوني في اداء العمل الانتاجي والخدمي من خلال استثمار مواهب وقدرات العاملين في الحقلين الفني والإداري بغية توفير التحسين المستمر للجودة المطلوبة وذلك باعتماد فريق العمل بكفاءة إنتاجية عالية .

يمكن تعريف TQM على انها :

الفلسفة الإدارية وممارسات المنظمة العملية التي تسعى لأن تضع كل من مواردها البشرية وكذلك المواد الخام لأن تكون أكثر فاعلية وكفاءة لتحقيق اهداف المنشأة.

من التعاريف السابقة يمكن ملاحظة ما يلي :

1) ان اهداف المنظمات قد تحتوي على رضا المستهلك وكذلك اهداف المشروع المختلفة من نمو وربحية ومركز تنافسي داخل السوق .
2) ان المنظمه تعمل داخل مجتمع من خلال خدمته لذا فهي ذات حاجة الى مفهوم عريض يتعلق بالمستهلك.
3) وجود عدة مسميات لإدارة الجوده الشاملة .

ويتضح من هذا بأن التوجهات العملية لإدارة الجودة الشاملة تتضمن الشروع بوضع المعايير والمواصفات الموضوعية للقياسات المتعلقة بالمتغيرات النوعية للمنتج او السلعة والسعي لملائمة التصميم مع مطابقتة للتحقق من الاداء يعتمد التوجهات المشتركة لفرق العمل الجماعية في تكثيف الجهود البشرية والمادية المتاحة في تحقيق هذا التوجه الهادف.

وقد اشار **Edwards Deming** والذي يعد ابو السيطرة النوعية في اليابان الى إعطاء الجودة الشاملة اهمية كبيره حيث تعد الجودة مسؤولية كافة الافراد العاملين في المنظمه الانسانية وذلك:

من خلال التركيز على خمسة خطوات تعتبر متداخلة ومتفاعلة في تنشيط حركة الجودة الشاملة وهي :

1) **تقليص التكاليف** من خلال تكثيف الجهود في تقليل الاخطاء والعطلات والتوقفات وذلك من شأنه ان يؤدي الى تحسين الاستخدام الامثل للمواد الاولية و الوقت والتي تؤدي بدورها الى:
2) **تحسين وتطوير الإنتاجية** والتي تؤدي بدورها الى:
3) **زيادة الحصة السوقية** وتحسين الجودة وملائمة الاسعار.
4) **زيادة الربحية** والتي تؤدي الى تحقيق وثبات واستقرار المنظمة في نشاط الاعمال.
5) **نتائج تطويرية مستمرة في العمل الانتاجي** وهكذا فإن دورة العمل الإنتاجي من شأنه ان يحقق استمرارية نهوض فاعلة في التحسن والتطوير المستمر.

أهمية أدارة الجودة الشاملة:

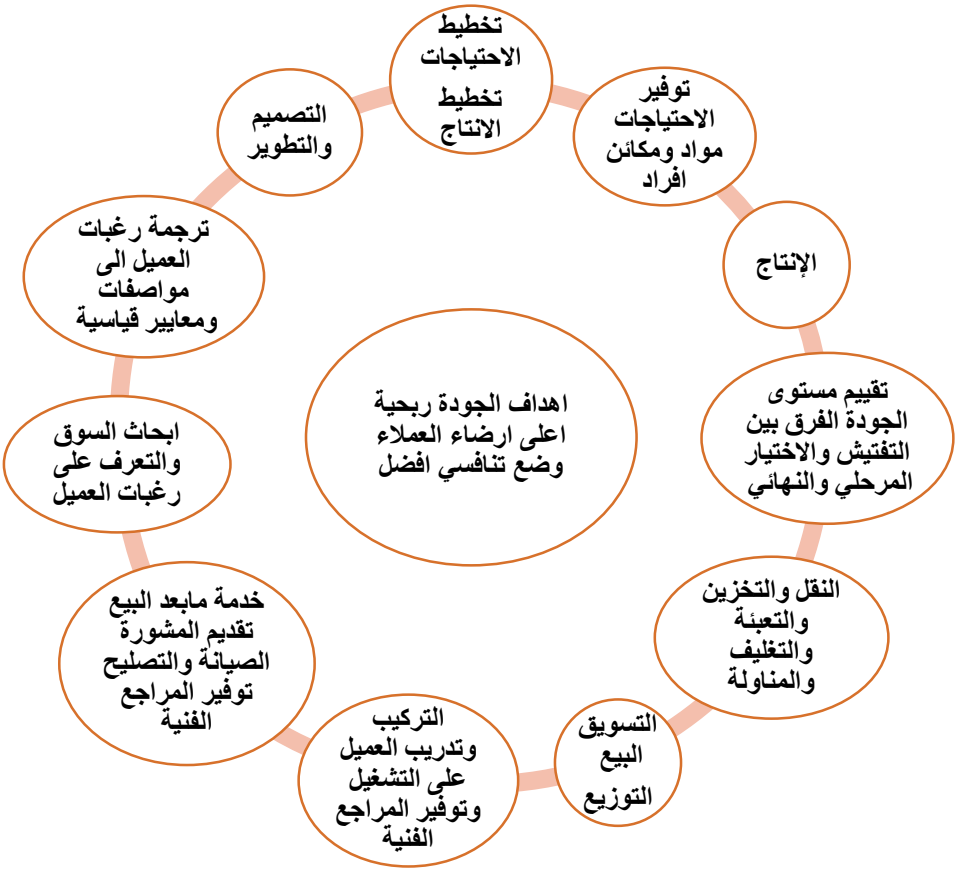
- انحصار شكاوى المستهلكين وتقليصها.
- زيادة الحصة السوقية.
- تقليص المبيعات وزيادة رضا المستهلك.
- زيادة الانتاجية و الارباح المتحققة والحصة السوقية.
- تحقيق وفورات متعددة في مجال الاتصالات والمشاركة الفاعلة.
- تقليص التكاليف النوعية.
- تقليص الحوادث والشكاوى.
- زيادة الكفاءة.
- تحقيق منافع ووفورات متعددة.

ويتضح من ذلك ..

بإن الأهمية التي تنطوي عليها ادارة الجودة الشاملة تجسد في العديد من الظواهر الإنتاجية والخدمية التي تعد ذات اهمية كبيرة في تحقيق الأهداف التي تسعى المنظمات الإنسانية المختلفة في تطوير ابعادها والسير في ميادين سبل تحسينها ، وقد اسهمت النتائج الإيجابية التي حققها إدارة الجودة الشاملة لتحفيز العديد من الباحثين والاختصاصين للعمل جدياً في دراسة الآثار الناجمة لتطبيق هذا الأسلوب الهادف للتطوير والتحسين المستمرين في الأداء المنظمي.

عناصر إدارة الجودة الشاملة:

عناصر التي ينبغي أن يتضمنها نظام إدارة الجودة:



أهداف إدارة الجودة الشاملة:

- **تحقيق الربحية والقدرة التنافسية في السوق:**

إذ يعد التحسين المستمر في الجودة مؤشراً لزيادة المبيعات التي من شأنها زيادة الربحية وخلق الحصص السوقية الكبيرة والقدرة التنافسية العالية.

- **تحقيق رضا لدى المستهلكين:**

ـ تقوم مهمة الإدارة للجودة بالأنشطة الهادفة للتعرف على العملاء الحاليين والمرتقبين وتحديد ما ينبغي تقديمه لهم.

ـ ويتم ذلك من خلال:

- الإحتفاظ بالمستهلكين الحاليين.
- جذب مستهلكين مرتقبين.
- تصميم منتجات تنسجم مع رغبات وحاجات المستهلكين بمختلف طموحاتهم.

ـ ولذا فإنه يتضح بأن الهدف الأسمى الذي تسعى إليه إدارة الجودة الشاملة تحقيق رضاء المستهلك والاحتفاظ به وتطوير قدرتها التنافسية من خلال التحسن المستمر بالجودة.

- **زيادة الفعالية التنظيمية:**

نظراً لكون إدارة الجودة الشاملة تقوم على حقيقة مفادها بأن الجودة مسؤولية كافة الأفراد العاملين في المنظمة لذا فإنها تسعى للإهتمام بالعمل الجماعي وتشجيعه وتحقيق تحسيناً مستمراً.

المراحل المميزة لنظام إدارة الجودة الشاملة ينبغي ان يتضمن ما يلي:

- بحث ودراسة الأسواق والتعرف على تطلعات ورغبات وحاجات المستهلكين الحاليين والمرتقبين.
- تصميم وتطوير المنتج بما ينسجم مع تحقيق الرضا المستهدف للمستهلكين.
- تخطيط وتطوير المبيعات.
- المشتريات والتأكد من انسجامها مع المواصفات والمعايير القياسية.
- الانتاج او توريد الخدمات المطلوبة.
- التعبئة والخزين والمناولة.
- البيع والتخزين.
- التركيب وتوفير الخدمة.
- المساعدة التقنية والخدمات التابعة الأخرى.
- خدمات ما بعد البيع والتوجيه وإرشاد المستهلكين والخدمات والصيانة والضمانات.
- الوضع خارج الخدمة (تنسيق المنتج) او اعادة التصنيع في نهاية دورة الحياة.
- التحقق من إجراء العمليات التشغيلية بما ينسجم مع تحقيق الأهداف.