

دوماً أحسن

محاضرة في كنسية القديسة تيريزيا
حلب 28 آذار 2006

أهداف المحاضرة

- التعرف على معنى الجودة
- التعرف على تحسين الجودة المستمر كمنهجية لإدارة المؤسسات
- عرض أمثلة تطبيقية

مفهوم الجودة

في مستهل المحاضرة، تم عرض بعض المقولات والاعتقادات التي تحيط بمفهوم الجودة وقد لا تكون صحيحة. ثم أوردت تعاريف متعددة لمفهوم الجودة مع أمثلة، وتم استخلاص أن الجودة قابلة للتعريف، للقياس، وللتغير. بمشاركة الحضور، تم الحديث عن أسباب الاهتمام العالمي بتحسين الجودة.

نظام إدارة الجودة

لا يمكن تحقيق متطلبات الجودة بالصدفة. لذلك من الضروري تأسيس أنظمة إدارة للجودة لتحقيق هذه المتطلبات .

الصفات التي يجب أن تتسم بها أنظمة إدارة الجودة¹:

1. التركيز على الزبون
2. القيادة
3. إشراك العاملين
4. التركيز على العمليات
5. تبني مفهوم النظام في الإدارة
6. التحسين المستمر
7. اتخاذ القرارات على أسس واقعية
8. العلاقات الجيدة مع المورد

¹ مبادئ إدارة الجودة بحسب منظمة ISO

مفاهيم أساسية في إدارة الجودة

• التركيز على العمليات

بالمقارنة مع مدخلات ومخرجات النظام، تعتبر العمليات (ما نقوم به وكيفية القيام به)، المرحلة التي ينبغي أن تنصب عليها جهود تحسين الجودة بشكل أساسي. تتصف معظم العمليات بصفة مميزة هي الاختلاف. تم شرح نمطي الاختلاف في العمليات وكيفية التعامل مع كل منهما.

• الكلفة والجودة

هناك ثلاثة أنواع من الكلفة المرتبطة بالجودة: كلفة الفشل (الداخلي والخارجي)، كلفة التقييم، وكلفة الوقاية.

• ثقافة الجودة

ينبغي بناؤها داخل المؤسسة، كشرط لا بد منه لنجاح مساعي تحسين الجودة. على الجودة أن تمثل قيمة عليا لدى كل من الإدارة (القيادة) والعاملين. تم الحديث عن عدد من نظريات الدوافع لدى العاملين، وعن مفهوم تحسين الأداء.

• أدوات تحسين الجودة

تقنيات تستعمل لتسهيل عمل الفريق في قيامه بمختلف أنشطة الجودة، ولتنشيط حس الابتكار في الجماعة

• حلقة إدارة الجودة (ثلاثية جوران)

ولها ثلاثة مكونات: التخطيط للجودة، ضبط (قياس) الجودة، وتحسين الجودة.

مبادئ تحسين الجودة المستمر

- التركيز على وعي احتياجات وتوقعات الأشخاص وتحقيقها
- التركيز على النظم وسلاسل العمليات
- استخدام البيانات وتقييم نتائج التحسين
- تشجيع أسلوب العمل كفريق لحل المشاكل

أمثلة تطبيقية

يمكن لمحاولات تحسين الجودة في المؤسسة أن تأخذ شكل مشاريع محدودة، قصيرة الأمد وغير مكلفة.

من خلال تقديم خبرات ثلاثة مؤسسات افتراضية لمشاريع تحسين الجودة المستمر:

- المطعم الصحي،
- كشاف سان سريع،
- عشيرة آل زوروني،

تم شرح كيفية تحليل المشاكل واقتراح وتنفيذ الحلول المناسبة باستخدام أدوات تحسين الجودة المستمر.

خاتمة

- يمكن الاستفادة من العلوم الحديثة في الإدارة لتطوير مؤسساتنا ومجتمعاتنا وتحسينها
- تحسين الجودة المستمر هدف يمكن تحقيقه
- تحقيقه يكون بالشكل الأفضل في الجماعة التي تعتبر الجودة إحدى أهم قيمها.