

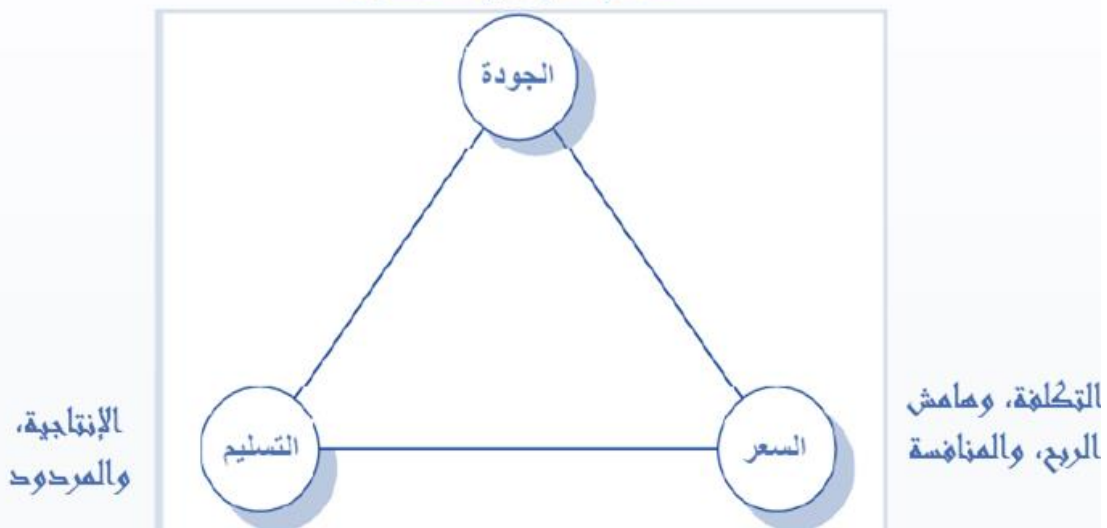
المحاضرة الأولى : مقرر ادارة الجودةد.دانيا زين العابدين

المفاهيم الأساسية في إدارة الجودة Basic Concepts in Quality Management

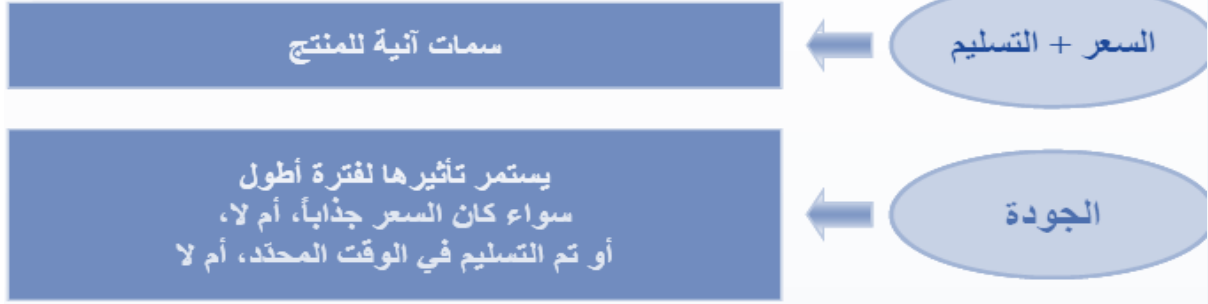
- شرح البارامترات الثلاثة التي تحدّد قابلية المنتج/الخدمة للبيع .
- تعريف مفهوم الجودة، والإدارة، وإدارة الجودة .
- ذكر مبادئ إدارة الجودة الثمانية، وإعطاء فكرة بسيطة حول كل منها .
- مراحل تطور ادارة الجودة .
- شرح المفاهيم الأساسية المتعلقة بضمان الجودة، وضبط الجودة، والمقارنة بينها.
- شرح مفهوم التحسين المستمر وحلقة ديمنج.
- ذكر الأهمية الأساسية لإدارة الجودة.

أولاً: البارامترات الثلاثة التي تحدّد قابلية المنتج/الخدمة للبيع .

المقدرة على تلبية المتطلبات



البارامترات التي تحدّد قابلية منتج، أو خدمة، ما للبيع



- ثانياً: مفهوم الجودة، والإدارة، وإدارة الجودة.

مدى تلبية مجموعة من الصفات المميزة المتأصلة للمنتج/الخدمة للمتطلبات

- يُقصد بكلمة متأصلة أنها صفة مميزة دائمة للمنتج/الخدمة.

- لا تعني الجودة بالضرورة التميز، وإنما ببساطة المطابقة للمتطلبات.

-الذي يحكم على الجودة هو الزبون/العميل، كونه هو الذي يقرّر ما إذا كان المنتج يلبي حاجاته أم لا.

-يمكن أن يُستخدم مصطلح الجودة مع صفات مثل جودة متدنيّة، أو عالية، أو ممتازة.

وجهات نظر متعددة في تعريف الجودة

وجهة النظر التسويقية

الأداء الأفضل للسلعة، لذلك فهي تعتمد في تعريفها للجودة على أساس مستعمل السلعة (الزبون).

وجهة النظر الإنتاجية

الجودة تقوم على أساس التصنيع، حيث تعني المطابقة للمعايير والمواصفات، وأن يتم إنتاج السلعة بطريقة صحيحة من المرة الأولى.

Top management may be on course, but the rest of the company may be off somewhere doing their best.

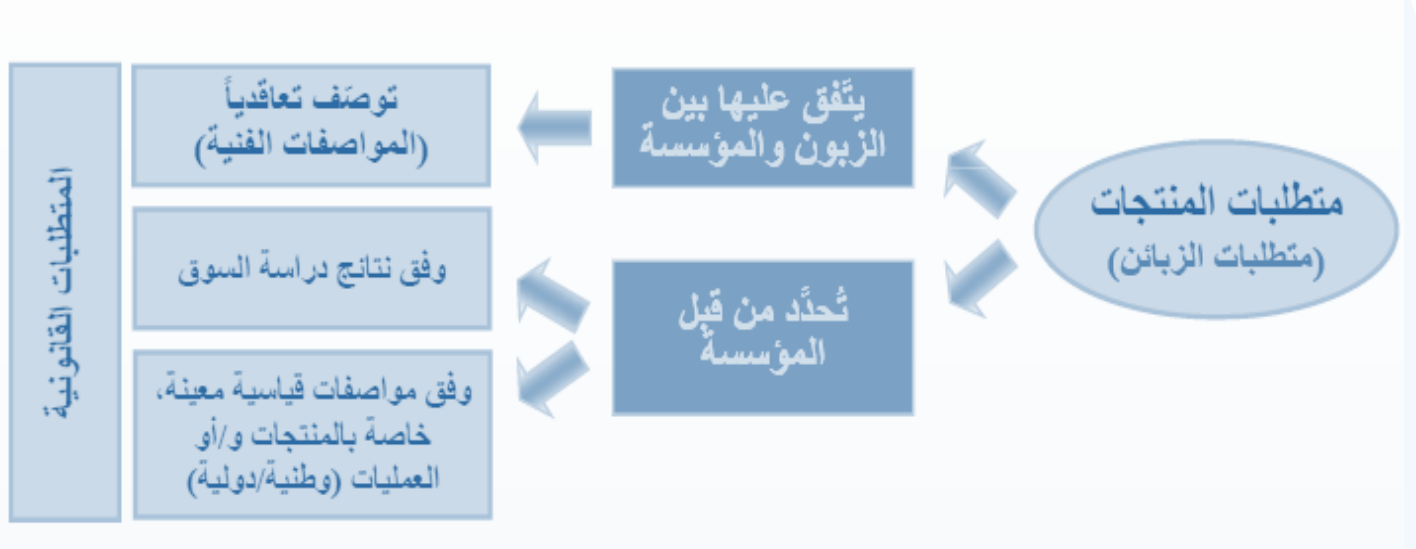
*“Doing your best is not good enough.
You have to know what to do. Then do
your best.”*

W E Deming

الجودة حسب ديمينج : أن تعمل الأشياء الصحيحة بالطريقة الصحيحة من أول مرة وفي كل مرة

المتطلبات (Requirements):

الحاجات أو التوقعات المعلنة، أو الضمنية، أو الإلزامية (أي ما يريده الزبون/العميل)



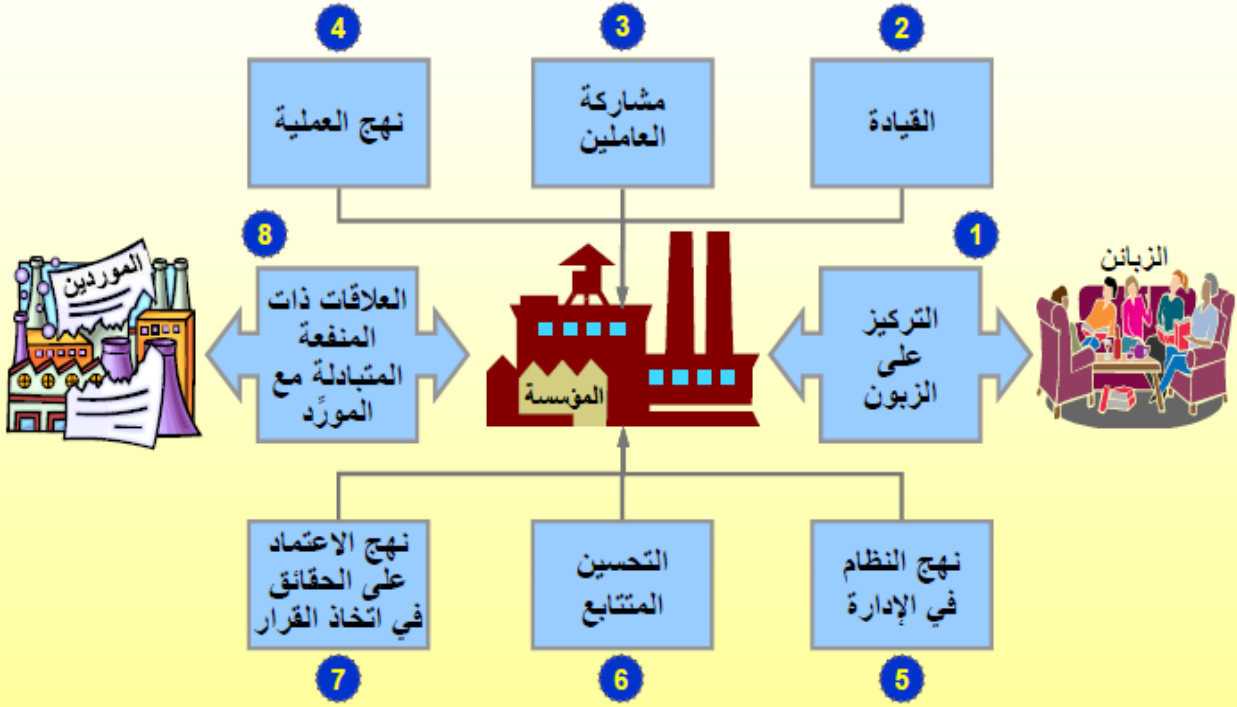
مفهوم الإدارة Management : أنشطة منسقة لتوجيه وضبط مؤسسة ما

مفهوم إدارة الجودة Quality Management : أنشطة منسقة لتوجيه وضبط المؤسسة فيما يتعلق بالجودة

وتشتمل على التوجيه والضبط على صياغة سياسة الجودة، ووضع أهداف الجودة، والتخطيط للجودة، وضمان

الجودة، وضبط الجودة، وتحسين الجودة.

Quality Management Principles مبادئ إدارة الجودة



تم صياغة متطلبات المواصفة القياسية ISO 9001:2008 بناءً عليها

وهذه المبادئ هي:

1- التركيز على العملاء: وتعتمد المنشآت على عملائها، ولذا يجب عليها فهم احتياجاتهم الحالية والمستقبلية، وتحقيق متطلباتهم، وأن تعمل على تجاوز توقعاتهم. (العميل ملك)

ويتحقق ذلك عن طريق بحث وفهم جميع احتياجات وتوقعات العميل فيما يخص المنتجات والخدمات وموعد التسليم والأسعار والاعتمادية، وربط أهداف المنشأة مع احتياجات وتوقعات العميل، وإعلام جميع المستويات في المنشأة بهذه الاحتياجات والتوقعات، وقياس مدى رضا العملاء والعمل وفقاً للنتائج.

2- القيادة: القيادة مسؤولة عن تأسيس وحدة الهدف ورسم الاتجاه للمنشأة، وعلمهم أن ينشؤوا ويحافظوا على المناخ الداخلي المناسب للعاملين للمشاركة الفعالة في تحقيق أهداف المنشأة.

ويجب أن تكون القيادات "سبّاقة" و"قدوة"، تعمل على بناء الثقة وإزالة الخوف، ودعم العاملين بالموارد اللازمة والتدريب الكافي ومنحهم الحرية للتصرف بمسئولية، وتحفيز العاملين وتشجيعهم وبث روح الحماس فيهم وتقدير جهودهم الإيجابية، تشجيع الاتصال المفتوح والأمن، وتوعية وتعليم وتدريب العاملين، ورسم السياسات والأهداف الطموحة للمنشأة، وتطبيق الاستراتيجيات الكفيلة بتحقيق تلك السياسات والأهداف.



3- مشاركة العاملين:

العاملون في مختلف المستويات هم جوهر المنشأة، ومشاركتهم الكاملة تمكن من استخدام قدراتهم لصالح المنشأة. وهذا يدفعهم الى الإبداع والابتكار في مجال توسيع أهداف المنشأة، وتمثيل المنشأة على أفضل وجه أمام العملاء والمجتمع، والرضا عن العمل والحماس له والفخر بكونهم جزءاً من المنشأة، والشعور بالمسئولية تجاه أعمالهم وأدائهم، والحماس للمشاركة في التحسين المستمر.

4- نهج العملية:

تتحقق النتيجة المرغوبة بكفاءة أكبر عندما تُدار الموارد والأنشطة ذات العلاقة كعملية. ويتحقق ذلك عن طريق: تحديد الأنشطة اللازمة لتحقيق النتيجة المرغوبة، وقياس مدخلات ومخرجات العملية، وتحديد نقاط اتصال الأنشطة الرئيسية بين أعمال المنشأة، وعند تصميم العمليات يؤخذ في الاعتبار بالنسبة للعملية: الخطوات، الأنشطة، التسلسل، معايير الرقابة، احتياجات التدريب، الأجهزة، الطرق، المعلومات، المواد والموارد الأخرى من أجل تحقيق النتيجة المرغوبة.

5- نهج النظام في الإدارة:

تحديد وفهم إدارة العمليات المرتبطة كنظام واحد يؤدي إلى تحسين فعالية وكفاءة المنشأة في تحقيق أهدافها.

6- التحسين المستمر: يجب أن يكون التحسين المستمر للأداء العام هدفاً دائماً للمنشأة.

7- أسلوب الحقائق في اتخاذ القرارات: القرارات الفعالة تبنى على تحليل البيانات والمعلومات.

8- علاقات المصلحة المتبادلة مع الموردين

المنشأة والمورد يعتمد كل منهما على الآخر، وعلاقة المصلحة المتبادلة بينهما تزيد من قدرتهما على إيجاد الفائدة لكل منهما والمجتمع.

رابعاً: مراحل تطور ادارة الجودة :

مراحل تطور الجودة:



خامساً: الفرق بين ضبط الجودة QC Quality Control و ضمان الجودة Quality

QA Assurance

ضبط الجودة Quality Control

تعرف بالسيطرة النوعية أو ضبط الجودة و تشمل مجموعة من الإجراءات تضمن سلامة و جودة المنتج أو الخدمة المقدمة من خلال عمليات الفحص و الاختبارات و مدى تطابقها مع المواصفات المنصوص عليها . ان مراقبة أو ضبط الجودة يتعامل مع مواصفات المنتج وضبط تحقيق هذه المواصفات المطلوبة.

ضمان الجودة Quality Assurance

تعرف بتوكيد الجودة او ضمان الجودة من خلال التحقق من أن كل مدخلات العمل و الوسائل المساعدة مضبوطة و وفق المعايير و الضوابط مثل أن الأجهزة مقيمة و طرق العمل مقيمة و أن أجهزة القياس و العدادات معايرة، ان ضمان الجودة يتعامل مع خطوات/إجراءات إنتاج المنتج من الآلف للياء وفقاً للمعايير.

الفرق بين ضمان الجودة وضبط الجودة

	ضمان الجودة Quality Assurance	ضبط الجودة Quality Control
المعنى	ضمان الجودة هي العملية التي تضمن تحقيق المستوى المفضل من الجودة في المنتج أو الخدمة في كل مرحلة من مراحل العملية.	مراقبة الجودة هي تقنية تضمن أن تكون جودة المنتج وفقاً للمعايير المحددة.
المنهجية	استباقي	رد الفعل
التركيز على	تحسين العمليات	تحسين المنتجات
مفهوم	الحماية من العيوب	معرفة العيوب
النظام	نظام قائم على الوقاية	نظام قائم على التصحيح

- يختلف العامل في إدارة ضمان الجودة عن نظيره في إدارة ضبط الجودة QC أن الأخير يمكن أن يكون حديث العمل أو العهد به و لكن QA يجب أن يكون أمضى سنوات خبرة و عمل بكل من قطاعات الإنتاج و المواقع و عمل بمجال QC ليكون صالحاً للعمل ك QA

- مفهوم توكيد الجودة أشمل وأوسع من ضبط الجودة ومن الناحية التطبيقية فيجب أن تتلازم العمليتان مع بعضهما لأن عملية ضبط الجودة تتبع عملية ضمان الجودة وتؤثر فيها.

التحسين المستمر (Continuous improvement) وحلقة ديمنج:

دعامة أساسية في إدارة الجودة إذ من خلالها يمكن للمنظمات تحقيق تحسينات جوهرية على عملياتها مما يساهم في تحسين مستوى الجودة وتحقيق أعلى مستويات إرضاء العميل.

الخطوات الأربع الأساسية في هذه الحلقة هي:



خطط (Plan): الهدف في هذه المرحلة هو تخطيط ما يجب أن يفعل. بمعنى تحديد الأهداف

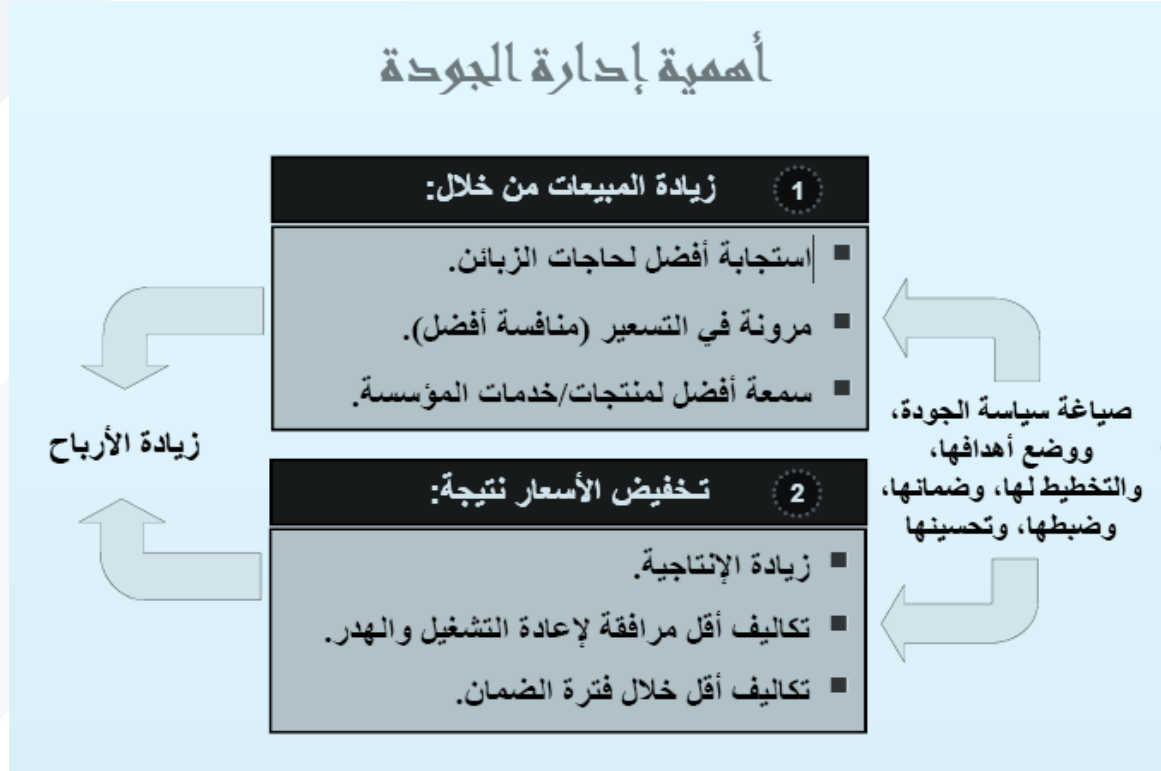
والعمليات الضرورية لتحقيق المنتج حسب المواصفات.

نفذ (Do): يتم في هذه المرحلة تنفيذ ما تم تخطيطه.

قيم وافحص (Check): في هذه المرحلة نقوم بتقييم ودراسة النتائج المتحصل عليها من العملية وهذا بمقارنتها مع الأهداف والمواصفات.

حسن (Act): بناء على نتائج التقييم نقوم بإجراء التحسينات والتعديلات على العملية أو المنتج ونعود إلى المرحلة الأولى لتعديل التخطيط ومن ثم تسير الحلقة مستمرة.

أهمية إدارة الجودة



.....انتهت المحاضرة.....