

إدارة الجودة

المحاضرة الثالثة

جوائز إدارة الجودة الشاملة

مقدمة:

الأهداف المشتركة لجوائز إدارة الجودة الشاملة:

١. زيادة وعي الناس بأهمية إدارة الجودة لدورها البارز في تدعيم الميزة التنافسية للمنظمة.
٢. تشجيع التقييم الذاتي للمنظمات ومقارنة أداء المنظمة مع المعايير الموضوعية.
٣. الحث على تشجيع تبادل المعلومات حول استراتيجيات نشر ثقافة الجودة، والعوائد المتحققة من تطبيق هذه الاستراتيجيات.
٤. زيادة الوعي بخصوص متطلبات الحصول على التميز.
٥. تشجيع المنظمات على تقديم وتطبيق عمليات تطوير إدارة الجودة بالمنظمة.

* تعتمد كافة جوائز الجودة في العالم على أساس إجراء تقييم لأداء المنظمات بالمقارنة مع معايير محددة سلفاً وفقاً لدرجات أو علامات مخصصة لكل عنصر من العناصر التي يتم تقييمها. وقد تنظم هذه الجوائز على مستوى عالمي أو إقليمي أو محلي. ومن أهم هذه الجوائز:

أولاً: جائزة ديمنج

وضع أساسها من قبل اتحاد العلماء والمهندسين اليابانيين عام ١٩٥١، وذلك اعترافاً بجهود ديمنج ومساهماته في الصناعة اليابانية وبالذات في الأساليب الإحصائية لضبط الجودة. وتُمنح الجائزة سنوياً للمنظمات والوحدات العاملة فيها، كما وتُمنح للأفراد الذين ساهموا في دراسات الجودة، أو في الأساليب الإحصائية، أو في نشر مبادئ إدارة الجودة الشاملة. ويتم اختيار المنظمة الأكثر نجاحاً في هذا المجال. ويمكن تلخيص عناصر التقييم التي تشملها جائزة ديمنج بما يلي:

١. **السياسات:** سياسات الجودة، ومراقبة الجودة، وطريقة وضع السياسات ومدى ثباتها ومراجعتها وعلاقتها بالتخطيط.
 ٢. **التنظيم وإدارة التنظيم:** من حيث وضوح السلطة والمسؤولية، التفويض، التنسيق، حلقات الجودة،..
 ٣. **التعليم والنشر:** برامج التعليم ونتائجه، تعلم الأساليب الإحصائية، نظام التحسينات،..
 ٤. **جمع واستخدام معلومات الجودة:** جمع المعلومات الخارجية، إيصال المعلومات إلى الدوائر بسرعة، معالجة البيانات، ...
 ٥. **التحليل:** من حيث اختيار المشاكل الرئيسية، واستخدام الأساليب الإحصائية، وربط التحليل مع التكنولوجيا، وتحليل الجودة، واستخدام نتائج التحليل، ...
 ٦. **المعايير:** وضع المعايير ومراجعتها وتوحيدها واستخدامها، ...
 ٧. **المراقبة:** أنظمة مراقبة الجودة وبنودها، واستخدام الأساليب الإحصائية في الرقابة، ..
 ٨. **تأكيد الجودة:** إجراءات تطوير المنتج، ورضا العميل، وتصميم العمليات وتحليلها، وأجهزة القياس وصيانتها، نظام توكيد الجودة والتدقيق الداخلي، ...
 ٩. **النتائج:** قياس النتائج الأساسية والنتائج غير الملموسة بالنسبة للجودة، والخدمات، ووقت التسليم، والتكلفة والأرباح، والسلامة البيئية، ..
 ١٠. **التخطيط للمستقبل:** دقة الخطط الموضوعية، معالجة المشاكل، والخطط المستقبلية.
- * **حققت الكثير من الشركات الفائزة بجائزة ديمنج** فوائد عديدة، كتخفيض تكاليف الإنتاج بنسب ملموسة، وتخفيض نسبة الأخطاء المرتكبة، وتقليل معدل شكاوي العملاء، ...

ثانياً: جائزة مالكوم بالدريج الوطنية للجودة

أسست في الولايات المتحدة عام ١٩٨٧ بهدف تعزيز التنافسية بين المنظمات الأمريكية. ويقوم بإدارة برنامج الجائزة المعهد الوطني للمقاييس والتكنولوجيا التابع لوزارة التجارة الأمريكية بالتعاون مع القطاع الخاص. ويكمن هدفها في تشجيع الاهتمام بموضوع الجودة، واستيعاب المنظمات لمفهوم التميز في العمل، بالإضافة إلى تبادل المعلومات والخبرات عن تجارب الشركات الفائزة في مجال الجودة.

المراحل الأساسية للجائزة:

١. استلام طلبات الترشيح للجائزة من المنظمات الراغبة.
٢. المراجعة المستقلة على أساس فردي.
٣. ترشيح المنظمات المؤهلة للمرحلة التالية.
٤. إجراء المراجعة الجماعية من قبل حكام الجائزة.
٥. ترشيح المنظمات المؤهلة للمرحلة التالية.
٦. إجراء المراجعات الخاصة بالزيارات الميدانية.
٧. الاختيار النهائي والتوصية بأسماء المنظمات الفائزة بالجائزة.
٨. إرسال تقارير كتغذية عكسية إلى المنظمات المشاركة بالجائزة، حيث يتم توضيح نقاط الضعف والقوة، ونقاط التحسين بالنسبة لكل عنصر من عناصر التقييم.

عناصر التقييم التي تشملها الجائزة:

١. القيادة: الرؤيا القيادية ودور الإدارة العليا.
٢. التخطيط الإستراتيجي: كيفية وضع الإستراتيجيات وخطط العمل لتطبيقها،
..
٣. التركيز على العميل: كيفية تحديد احتياجاته وتوقعاته، وتعزيز العلاقات معه، ..
٤. المعلومات والتحليل: مدى فعالية استخدام المعلومات لدعم أنظمة الإدارة في المنظمة.

٥. **تطوير الموارد البشرية:** تدريبها وتوجيهها باتجاه تحقيق أهداف المنظمة.

٦. **إدارة العمليات:** فحص كافة عمليات المنظمة سواء المتعلقة بالعملاء، أو بالتصميم، أو الخدمة.

٧. **نتائج الأعمال:** فحص أداء المنظمة في المواضيع المؤثرة على نتائج أعمالها بما في ذلك رضا العملاء، والأداء التشغيلي، ..

* يتم التفاعل مع كافة المرشحين لنيل الجائزة بسرية مطلقة، كما ويتم نشر المعلومات الخاصة باستراتيجيات الجودة الناجحة لدى المنظمات الحاصلة على الجائزة، وذلك للراغبين بالإطلاع عليها، بغية الاستفادة من تجارب هذه المنظمات.

ثالثاً: الجائزة الأوروبية للجودة

تأسست من قبل المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة عام ١٩٩١ لتشجيع المنظمات الملتزمة بالتميز في أداء الأعمال وتطبيق إدارة الجودة الشاملة، وذلك في دول أوروبا. ويتم منح الجائزة إلى أربع فئات للمنظمات، وهي:

١. الشركات الكبيرة.

٢. الدوائر والوحدات التشغيلية للشركات.

٣. منظمات القطاع العام.

٤. المنظمات المتوسطة والصغيرة.

تتكون المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة من أكثر من ٨٠٠ عضو من منظمات الأعمال الخاصة والعامة، وتلتزم بمساعدة المنظمات على تحقيق تحسينات شمولية في الأداء والتميز، حيث وضعت المؤسسة نموذجاً للتميز خاصاً بها سمته باسمها، واستخدمته لتقييم أداء المنظمات أو لإعدادها للجائزة.

يشمل نموذج التميز على تسعة معايير رئيسية، صنّفت في مجموعتين رئيسيتين، هما:

أ- المجموعة الأولى – العناصر المساعدة: وتشمل:

١. القيادة.

٢. الأفراد.

٣. السياسة والإستراتيجية.

٤. الشراكة والموارد.

٥. العمليات.

ب- المجموعة الثانية – النتائج: وتشمل:

٦. النتائج المتعلقة بالأفراد.

٧. النتائج المتعلقة بالعملاء.

٨. النتائج المتعلقة بالمجتمع.

٩. نتائج الأداء الرئيسة: تعبر عن كفاءة أداء المنظمة من خلال قياس جودة المنتج.