

استراتيجية وتطبيق إدارة الجودة الشاملة

خطوات تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

نجد إن هناك مجموعة من الخطوات يمكن للإدارة إتباعها عند تطبيق الجودة الشاملة في المنظمة وهي كالآتي:

الخطوة الأولى: القيادة والالتزام المؤسسي

يجب أن تكون القيادة العليا ملتزمة بشكل قوي بتنفيذ إدارة الجودة التزام ، وأن يكون القادة النموذج والمثال الأعلى في تحقيق الجودة والتميز .
تدريب القادة والمسؤولين على مفاهيم إدارة الجودة الشاملة، وأساليب تطبيقها، وتشكيل فرق تحسين الجودة، بالإضافة إلى تطوير بيئة تعاونية تؤكد على أهمية الجودة في جميع جوانب العمل.

الخطوة الثانية: وضع رسالة ورؤية للجودة

إيجاد نص واضح لرسالة المؤسسة يحتوي على الأهداف العامة للمؤسسة و أهداف الجودة التي تسعى لتحقيقها، ووضع سياسة ورؤية واضحة للجودة وإيصالها إلى جميع موظفي الشركة على اختلاف مراكزهم ومواقعهم.

الخطوة الثالثة: تشكيل مجلس للجودة

تشكيل مجلس للجودة يضم في عضويته المديرين التنفيذيين في المؤسسة ورؤساء الأقسام المختلفة فيها. ويقوم هذا المجلس بالإشراف على عملية تخطيط وتنفيذ وتقسيم البرنامج. وتأسيس ادارة متخصصة للجودة.

الخطوة الرابعة: تكوين إستراتيجية لإدارة الجودة الشاملة

وضع أهداف طويلة الأجل للجودة، تحديد الهيكل التنظيمي لإدارة الجودة، وتكوين نظام داخل وحدات المؤسسة لوضع أهداف محددة لإدارة الجودة الشاملة داخلها، وتحديد كيفية إشراك العاملين في تنفيذ برنامج تحسين الجودة. وعلى المدير العام أن يقود بنفسه الاجتماعات الخاصة بتعريف رؤية الشركة وعوامل النجاح الحرجة والأهداف طويلة الأمد. يتطلب ذلك تطوير خطة استراتيجية شاملة تتضمن ربط الأهداف والاستراتيجيات وخطط العمل والميزانيات.

الخطوة الخامسة:التدريب ونشر ثقافة الجودة

تحليل احتياجات تدريب المديرين التنفيذيين ورؤساء الدوائر والموظفين على مفاهيم إدارة الجودة الشاملة، و تحديد أنواع برامج التدريب اللازمة لكل مجموعة والمواضيع التي سيتم التدريب عليها، والموارد اللازمة للتدريب والبرنامج الزمني له، وكوادر التدريب المطلوبة.

الخطوة السادسة:التنفيذ

إدخال وتطبيق برنامج إدارة الجودة الشاملة في الهيكل التنظيمي في المؤسسة، ووضع التفاصيل اللازمة لتطبيق البرنامج مثل:كيفية التنفيذ، والهيكل التنظيمي اللازم، وكيفية تفويض الصلاحيات والسلطات للأفراد، والإجراءات العملية والمصادر المطلوبة لتسهيل تطبيق البرنامج.

الخطوة السابعة:المراقبة والقياس

مراقبة وتقييم النتائج باستمرار لتتبع توافق جهود التحسين مع أهداف المؤسسة، وتقييم المصادر المستخدمة في جهود التحسين للحفاظ الكفاءة والاستخدام الأمثل لهذه المصادر.

الخطوة الثامنة:المكافأة والتحسين المستمر

إعلان النجاح ومكافأة وتقدير الموظفين المشاركين في جهود التحسين وتعديل استراتيجيات برنامج إدارة الجودة الشاملة، وتوسيع جهود التحسين لتشمل كل أقسام ووحدات المؤسسة.

خطوات تنفيذ مخطط إيشيكاوا في التخطيط الاستراتيجي

مخطط إيشيكاوا، المعروف أيضًا بمخطط هيكل السمكة أو مخطط السبب والأثر، هو أداة تحليلية قوية تُستخدم لتحديد الأسباب الجذرية للمشاكل في إدارة الجودة الاستراتيجية. يساعد هذا المخطط على التحديد المنهجي للأسباب الجذرية الكامنة التي تساهم في نتيجة أو أثر مرغوب أو غير مرغوب فيه

الخطوة الأولى: تحديد وتعريف المشكلة

قبل البدء في بناء المخطط، من الضروري تحديد المشكلة أو فرصة التحسين المراد تحليلها بوضوح. يجب إجراء تحليل رسمي للمعلومات المتاحة، بما في ذلك إحصائيات العمليات والمنتجات والخدمات. يجب أن تكون المشكلة محددة وقابلة للقياس وذات صلة بالسياق التنظيمي، مثل "زيادة نسبة العيوب في المنتجات النهائية".

الخطوة الثانية: تشكيل فريق متعدد التخصصات

يُنصح بتشكيل فريق متنوع يضم أعضاء من مختلف الأقسام والتخصصات لضمان رؤية شاملة للمشكلة. ابتكر إيشيكاوا مفهوم دوائر الجودة كمجموعات طوعية من العاملين (5-10 أشخاص) يقودها مشرف، لتحليل المشكلات واقتراح الحلول وتنفيذها بمشاركة الإدارة .

الخطوة الثالثة: رسم الهيكل الأساسي للمخطط

رسم العمود الفقري الأفقي الرئيسي مع وضع المشكلة أو الأثر عند "رأس" السمكة في الجانب الأيمن. يشبه هذا التصميم هيكلًا عظميًا لسمكة، حيث تمثل العظام أو الأشواك مسببات محتملة لمشكلة معينة .

الخطوة الرابعة: اختيار الفئات الرئيسية للتحليل

حدد فئات الأسباب الرئيسية كفروع تنطلق من العمود الفقري. الفئات الشائعة الاستخدام في التحليل تشمل

الوصف	الفئة
المهارات، التدريب، الكفاءات، الأداء البشري	الأفراد (People)
الإجراءات، السياسات، المنهجيات المستخدمة	العملية (Process)
الأدوات، الأجهزة، الأنظمة التقنية	التكنولوجيا/المعدات (Technology)
جودة المواد الخام، الموارد المستخدمة	المواد (Materials)
الظروف المحيطة، البيئة المادية	البيئة (Environment)
القيادة، التخطيط، التنظيم	الإدارة (Management)

الخطوة الخامسة: تحديد وتصنيف الأسباب المحتملة

تحديد الأسباب المحتملة المحددة تحت كل فئة بالعصف الذهني. يمكن إضافة فروع أخرى لاستكشاف الأسباب الجذرية بمزيد من العمق، حيث يُستخدم المخطط لتتبع شكاوى العملاء عن الجودة وتحديد مصدر أو مصادر المشكلة

الخطوة السادسة: تحليل وترتيب الأسباب حسب الأولوية

قيّم الأسباب المحددة لتحديد أيها له التأثير الأكثر أهمية على المشكلة. استخدم أدوات تكميلية مثل تحليل باريتو لتركيز الجهود على الأسباب الأكثر حرجة. بمجرد الانتهاء، قيّم الأسباب الأكثر احتمالاً وقم بالتحقيق فيها بشكل أعمق .

الخطوة السابعة: تطوير وتنفيذ الحلول

بمجرد تحديد الأسباب الجذرية، قم بتطوير خطة عمل لمعالجة كل سبب:

- صمم حلولاً محددة وقابلة للقياس للقضاء على الأسباب أو تخفيفها
- تأكد من تعيين مسؤوليات واضحة وجداول زمنية

- راقب فعالية الحلول في الوقت الفعلي

مثال عملي من قطاع الرعاية الصحية

استخدم فريق تنفيذ تكنولوجيا معلومات الرعاية الصحية مخطط السبب والأثر لتحليل سبب انخفاض معدلات تبني نظام سجلات صحية إلكترونية جديد. كشف المخطط عن أسباب متعددة مترابطة عبر الفئات

- الأفراد: عدم كفاية التدريب
- العملية: إجراءات تسجيل الدخول المعقدة
- التكنولوجيا: أوقات استجابة النظام البطيئة
- البيئة: محطات العمل الصاخبة التي تجعل التركيز صعبًا