

جوائز الجودة

ما هي جوائز الجودة؟

- جوائز الجودة هي جوائز تمنحها جهات مستقلة للمنظمات المتميزة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة والتميز المؤسسي.
- ظهرت أولاً في الدول المتقدمة لتشجيع رفع مستوى الأداء، تخفيض التكاليف، وتحسين جودة السلع والخدمات، ثم انتقلت إلى الدول العربية.
- الهدف منها: نشر ثقافة الجودة، تشجيع المقارنة بالممارسات الرائدة (Benchmarking)، وتحفيز التحسين المستمر.

ثانياً: أهم جوائز الجودة العالمية

1. جائزة ديمينغ Deming Prize اليابان

- تُعد من أقدم جوائز الجودة في العالم، أنشئت في اليابان سنة 1951 تكريماً للعالم W. Edwards Deming ودوره في نشر مفاهيم الجودة الإحصائية.
- تركز بشكل خاص على إدارة الجودة الشاملة واستخدام الأساليب الإحصائية والتحسين المستمر في العمليات الإنتاجية.
- تمنح للشركات التي تُظهر مستوى عالياً من نضج نظام الجودة والالتزام طويل المدى بالتحسين.

2. الجائزة الوطنية للجودة مالكوم بالدريج Malcolm Baldrige الولايات المتحدة

- أنشئت سنة 1987 في الولايات المتحدة كجائزة وطنية للجودة لتحسين القدرة التنافسية للصناعة الأمريكية.
- تعتمد نموذجاً يتكون من عدة معايير؛ من بينها القيادة، التخطيط الاستراتيجي، التركيز على الزبائن، المعلومات والتحليل، إدارة الموارد البشرية، إدارة العمليات، ونتائج الأداء.
- أصبحت مرجعاً عملياً لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، حيث يُستخدم نموذجها كإطار لتشخيص نقاط القوة والضعف في المنظمة.

3. الجائزة الأوروبية للجودة / نموذج EFQM أوروبا

- الجائزة الأوروبية للجودة تمنح للمنظمات الأوروبية الملتزمة بالتميز في الأداء وتطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- نموذج EFQM يتكون من مجموعة معايير (قيادة، إستراتيجية، الأفراد، الشراكات والموارد، العمليات، ثم نتائج متعلقة بالعملاء، والأفراد، والمجتمع، ونتائج الأداء الرئيسية).
- ينظر إلى التميز نظرة شاملة ومستدامة، ليس فقط جودة المنتج، بل أيضاً المسؤولية المجتمعية والابتكار والتعلم التنظيمي

ثالثاً: جوائز الجودة في العالم العربي

- تم إنشاء برامج لجوائز الجودة العربية في نهاية القرن الماضي بهدف نشر ثقافة الجودة والتميز في المؤسسات العربية.
- من أمثلتها: جائزة الملك عبد العزيز للجودة / التميز المؤسسي في السعودية، التي تعد من أهم الجوائز المؤسسية العربية.

جائزة الملك عبد العزيز للتميز المؤسسي

- جائزة معنوية تمنح سنوياً للمؤسسات التي تطبق معايير التميز المؤسسي وتحقق أداءً متقدماً.
- معاييرها الرئيسية تشمل: القيادة الإدارية، التخطيط الاستراتيجي، الموارد البشرية، الشراكات والموارد، إدارة العمليات، نتائج الأداء الرئيسية، نتائج المستفيدين، ونتائج الموارد البشرية.
- تسهم في تحسين جودة الخدمات والمنتجات ورفع مستوى الأداء المؤسسي وتحفيز المنافسة الإيجابية بين المنظمات.

رابعاً: معايير جوائز الجودة

رغم اختلاف النماذج، إلا أن هناك عناصر مشتركة بين أغلب جوائز الجودة:

- القيادة: التزام الإدارة العليا بالجودة والتميز وتبني رؤية واضحة.
- التخطيط الاستراتيجي: وجود أهداف واستراتيجيات مرتبطة بالجودة والنتائج طويلة الأمد.
- التركيز على الزبون/المستفيد: قياس رضا العملاء، التعامل مع الشكاوى، إشراكهم في التطوير.
- إدارة الموارد البشرية: تمكين العاملين، تدريبهم، تحفيزهم على التحسين والابتكار.
- العمليات: تصميم وإدارة ومراقبة العمليات بطريقة منهجية لضمان الجودة وتقليل الهدر.
- النتائج: نتائج كمية ونوعية تعكس الأداء (مالية، سوقية، رضا العملاء، رضا العاملين، تأثير اجتماعي).