المحاضرة الثامنة

النظم المعاصرة لإدارة الجودة

ترتكز نظم إدارة الجودة المعاصرة على ثمانية مبادئ أساسية، تقوم على أساسها والمبادئ هي:

المبدأ الأول: العميل هو بؤرة الاهتمام. العمل على إشباع رغبة العميل والعمل على إقناعه.

المبدأ الثاني: القيادة. من خلال وضع أهداف البرامج لتنفيذها بالشكل الصحيح والسليم.

المبدأ الثالث: إشراك العاملين في المنشأة.

المبدأ الرابع: منهجية العمليات.(الفلسفة والأنظمة المختلفة ما بين المؤسسات).

المبدأ الخامس: الإدارة بمنهجية المنظومات.

المبدأ السادس: التحسين المستمر يجب أن يكون هدف دائم.

المبدأ السابع: اتخاذ القرار بناء على حقائق ينبغي أن تكون البيانات حقيقة عند اتخاذ القرارات.

المبدأ الثامن: الشراكة المربحة للطرفين مع الموردين. بتوفير معلومات عن السوق عن المواد عن المنافسين.

وتبنّي الإدارة العليا للمنظمات لهذه المبادئ مجتمعة سيؤدي إلى تحسين أداء المنظمة . ومن المعلوم أن مواصفات نظم إدارة الجودة ISO 9001:2000 & ISO 9001:2008 الأيزو (المنظمة الدولية للتقييس) هي أكبر مطور وناشر للمواصفات الدولية على مستوى العالم.

تتألف سلسلة الآيزو من ثلاث مكونات:

١- الأساسيات: (هي المدخلات) منها إرضاء المستهلك، المعايير والأسس

٢- متطلبات نظام إدارة الجودة: مثل إدارة عليا تكون مقتنعة بالجودة، الموظف مقتنع بالجودة

٣- مرشد نظام إدارة الجودة

ومما لاشك فيه أن نظم ادارة الجودة قد تطورت بشكل كبير في الآونة الأخيرة، وتمت مراجعة بعض الادلة وبعض المواصفات، ودمج البعض الآخر، وفصل بعض منها، فضلاً عن إضافة بعض المواصفات، حسب طبيعة المنظمات ونظمها الإنتاجية وحاجتها للمطابقة ومنها منظومة الآيزو التي تتمثل بالآتي :

سلسلة«ISO 9001» لمواصفات إدارة الجودة للمتطلبات

المتعلقة بأنظمة العالمية ISO والمطابقة للحالات التعاقدية. وقد حلت هذه المواصفة محل المواصفات ، ٩٠٠٠ لإصدار سنة ١٩٩٤ وهي تستخدم لضمان الجودة الخارجية.

سلسلة ,9002 ISO وسلسلة ISO 9003

المتعلقة بتوفير الثقة للعميل، على أن نظام الجودة في المنظمة قادر على إنتاج سلع أو خدمات تستجيب لمتطلباته وتحقق تطلعاته.

سلسلة «ISO 9004» للمواصفات العالمية

المتعلقة بأنظمة إدارة الجودة الخاصة بإرشادات تطوير الأداء وتوّفر هذه المواصفة جملة من الإرشادات موجهة لتطوير الأداء في المنظمة .

سلسلة «ISO10000» للمواصفات

التي تختص بالنواحي الفنية المتعلقة بالجودة، كإرشادات حول خطط الجودة وإرشادات حول تدقيق الجودة.

سلسلة المواصفات الدولية (ISO)14000

هي عبارة عن مجموعة مؤلفة من(٢٣) مواصفة وهي ايضاً مجموعة من المعايير القياسية التي وضعت من قبل المنظمة الدولية للقياس وبمعنى آخر أن سلسلة الإيزو 14000 هي مجموعة من نظم الإدارة البيئية التي ISO بجنيف ظهرت بهدف تحقيق مزيد من التطوير والتحسين في نظام حماية البيئة مع عمل توازن مع احتياجات البيئة.

وقد وضعت تلك المعايير والمواصفات القياسية من أجل تحديد المتطلبات الأساسية لنظم إدارة الجودة البيئية، وتنفيذ الاستراتيجيات والبرامج المرتبطة بها بما يتفق مع القوانين والتشريعات البيئية المطلوب توافرها في المنظمات الإنتاجية التي لها تأثير على البيئة.

سلسة نظام إدارة تكنولوجيا المعلومات ISO 20000

تعد هذه المواصفة هي المواصفة الأولى المعترف بها دولياً في مجال إدارة خدمات تقنية المعلومات، كما تشجع على تطبيق منهجية لتوحيد العمليات لتقديم خدمات لنظم المعلومات لتتم إدارتها بفاعلية.

ويستفيد من هذه المواصفة مقدمي الخدمات سواء من الكيانات كبيرة الحجم إلى الكيانات الصغيرة، من أجل تقديم أفضل خدمات ممكنة للوفاء باحتياجات العملاء ضمن مصادر متفق عليها بغض النظر عن حجم الشركة التي تقدم هذه الخدمات

سلسلة نظام إدارة سلامة الغذاء ISO 22000

رضا العميل والربحية وريادة السوق كلها أمور تبعث عليها الرغبة في تقديم منتج غذائي سليم. وهناك اليوم أكثر من أي وقت اتجاه عالمي متزايد نحو تحقيق توقعات العملاء فيما يتعلق بسلامة الغذاء، وهو ما يمكن تحقيقه من خلال تطبيق مواصفة إدارة سلامة الغذاء

تكمن أهمية انظمة الجودة في الحصول على شهادة الايزو حيث أنها وسيلة لتحقيق الجودة الشاملة التي تعتبر لغة العصر ومفتاح النجاح والوصول الى قلب المستهلك ويذكر الباحثون عدة فوائد يمكن تحقيقها ومن أهمها ما يلي :

١- زيادة القدرة التنافسية للشركة عن طريق تحسين صورة الشركة لدى المستهلك ومساعدتها على طرح منتجاتها في الأسواق العالمية ومواءمتها لمتطلبات منظمة التجارة العالمية .
٢- توفير وتطوير مجموعة متكاملة من الوثائق التي تمثل الدليل الإرشادي للإجراءات والمعطيات الإدارية والفنية والمساهمة في تحقيق أداء جميع العمليات بصورة أفضل.
٣- تحسين مستوى العلاقة مع العملاء .
٤- تمكين الشركة من القيام ذاتياً بعمل المراجعة والتقييم الذاتي.