

إدارة الجودة

مفاهيم الجودة

مفهوم حلقات الجودة

تُعد مشاركة العاملين من العناصر المهمة في نجاح برامج الجودة في أي منظمة، ولزيادة مشاركة العاملين ينبغي تغيير الثقافة التنظيمية وتشجيع فرق العمل. ومن إحدى طرق تغيير الثقافة التنظيمية هي مشاركة العاملين باستخدام فرق العمل. وهناك ثلاثة أنواع لفرق العمل هي:

فرق حل المشاكل Problem-Solving Teams

فرق الأهداف الخاصة Special Purpose Teams

الفرق الموجهة ذاتياً Self-Managed Teams

وتستند هذه الأنواع الثلاثة على مدخل تمكين العاملين Employee Empowerment والذي يعني انتقال مسؤولية القرارات من الإدارة العليا الى العاملين الذين يمارسون الأعمال.

تعريف حلقات الجودة

مجموعات من المشرفين والعاملين يلتقون بشكل دوري لتحديد وتحليل وحل مشاكل الجودة والعمليات. مجموعة من العاملين والمشرفين ينتمون الى قسم واحد ويعملون على مناقشة مشاكل الإنتاج.

مجموعة صغيرة من الأشخاص يقومون بنفس العمل أو بأعمال متشابهة تجتمع طوعياً وبشكل طوعي خلال وقت الدوام أو خارج أوقات الدوام بقيادة المشرف على الحلقة أو نائبه أو أحد أفراد الحلقة، وهي مدربة لتحديد وتحليل وحل مشاكل العمل وتقديم الحلول الى الإدارة، ثم تطبيق هذه الحلول حينما يكون ذلك ممكناً .

تشكيل تنظيمي أو فريق عمل يمثل مجموعة صغيرة من العاملين والمشرفين يتراوح عددهم من 3-15 يعملون بشكل جماعي في قسم إنتاج واحد أو في أقسام مختلفة طوعياً اعتماداً على خبراتهم المتراكمة وقابلياتهم الذاتية، ويعقدون اجتماعات دورية مستمرة بعد أوقات الدوام الرسمي وبدون أجور، يقومون بدراسة وحل المشكلات المتعلقة بأقسامهم خاصة مشاكل الجودة وتقديم المقترحات بشأنها باستخدام الأساليب العلمية في حل المشاكل.

اهداف حلقات الجودة

تطوير القابليات الإدارية لقادة الحلقات وشخصية العاملين المنتسبين إلى الحلقة.
تشجيع القدرات الإبداعية لدى العاملين.

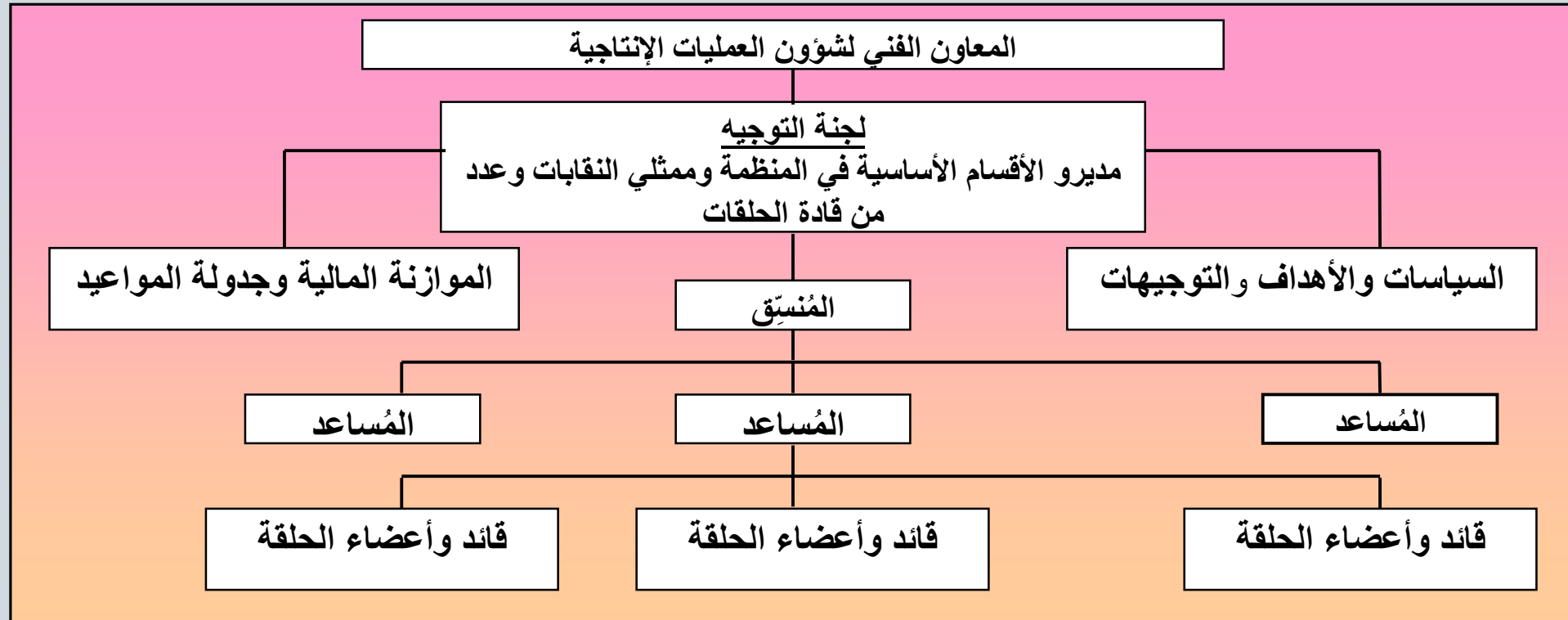
تطبيق ومتابعة الأفكار الجديدة التي اعتمدها الإدارة.

تحسين الروح المعنوية للعاملين ومواعيد التسليم وجودة السلع والخدمات التي تنتجها المنظمة.

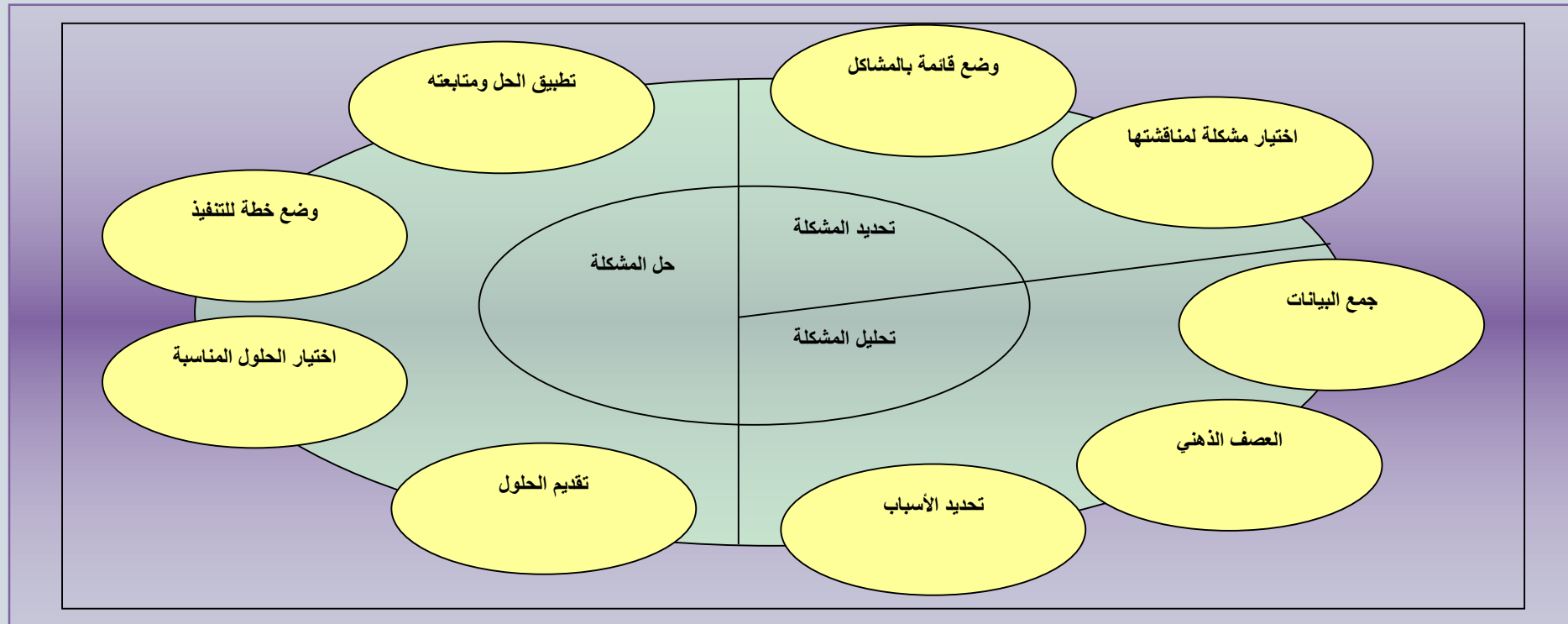
تخفيض تكاليف الإنتاج وتقليص الأنشطة التي لا تضيف قيمة للزبون.

تجاوز العقبات التي يولدها الهيكل التنظيمي بهدف تنمية التبادل الحر للأفكار في المنظمة.

هيكل حلقات الجودة



خطوات عمل حلقات الجودة



العوامل المؤثرة في نجاح حلقات الجودة

عوامل تتعلق بنظام العمل

عوامل تتعلق بالإدارة

عوامل تتعلق بأعضاء الحلقة

تحفيز حلقات الجودة

أسلوب ماسلو

أسلوب ماكريكور