



طلال أبو غزالة العالمية
Talal Abu-Ghazaleh Global

إدارة الجودة ✨





هناك عدة تعريفات للجودة، و أفضل
تعريف هو:

"الدرجة التي تلي بها مجموعة من
الصفات المتأصلة المتطلبات"

ما هي الجودة؟



كروزي : التطابق مع مواصفات المتطلبات

جوران : الملائمة للغرض

دمنغ : درجة متوقعة من الاتساق والاعتمادية بتكلفة منخفضة ملائمة للسوق



في المحصلة، نجد إن معظم تعريفات الجودة
تحتوي أو تتضمن ثلاثة مسائل رئيسية:

المطابقة المادية مع المواصفات: ملائمة الاستخدام والتطابق
مع مواصفات متطلبات العميل، و حاجاته و متطلباته
وتوقعاته.

التسليم عند الوقت المطلوب: أي ألا تسلم قبل أو بعد
الوقت المحدد للتسليم

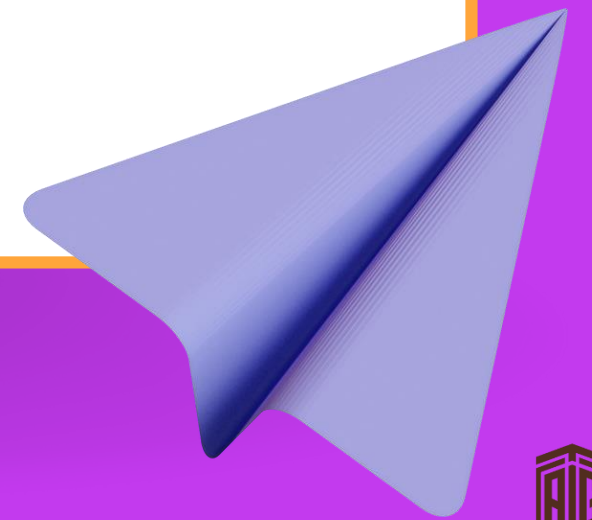
خدمات العملاء: إشارة إلى العلاقات مع العملاء والأسعار
الخاصة بهم والخدمات المقدمة لهم بعد البيع





بكلمات أخرى فإن خدمة/ منتج ذو الجودة هو المنتج/الخدمة التي تؤدي إلى إرضاء العميل، وقد يكون تعريفا جيدا للجودة هو:

"مجموع الصفات الخاصة بكينونة ما، التي تعول على قدرتها على تلبية احتياجات مذكورة صراحة أو ضمنا"

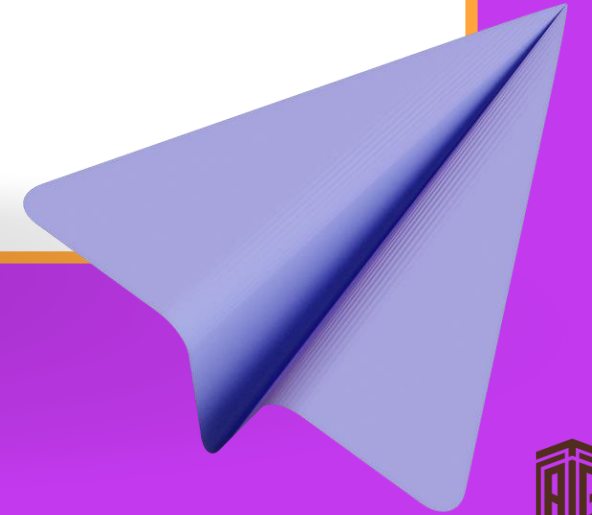


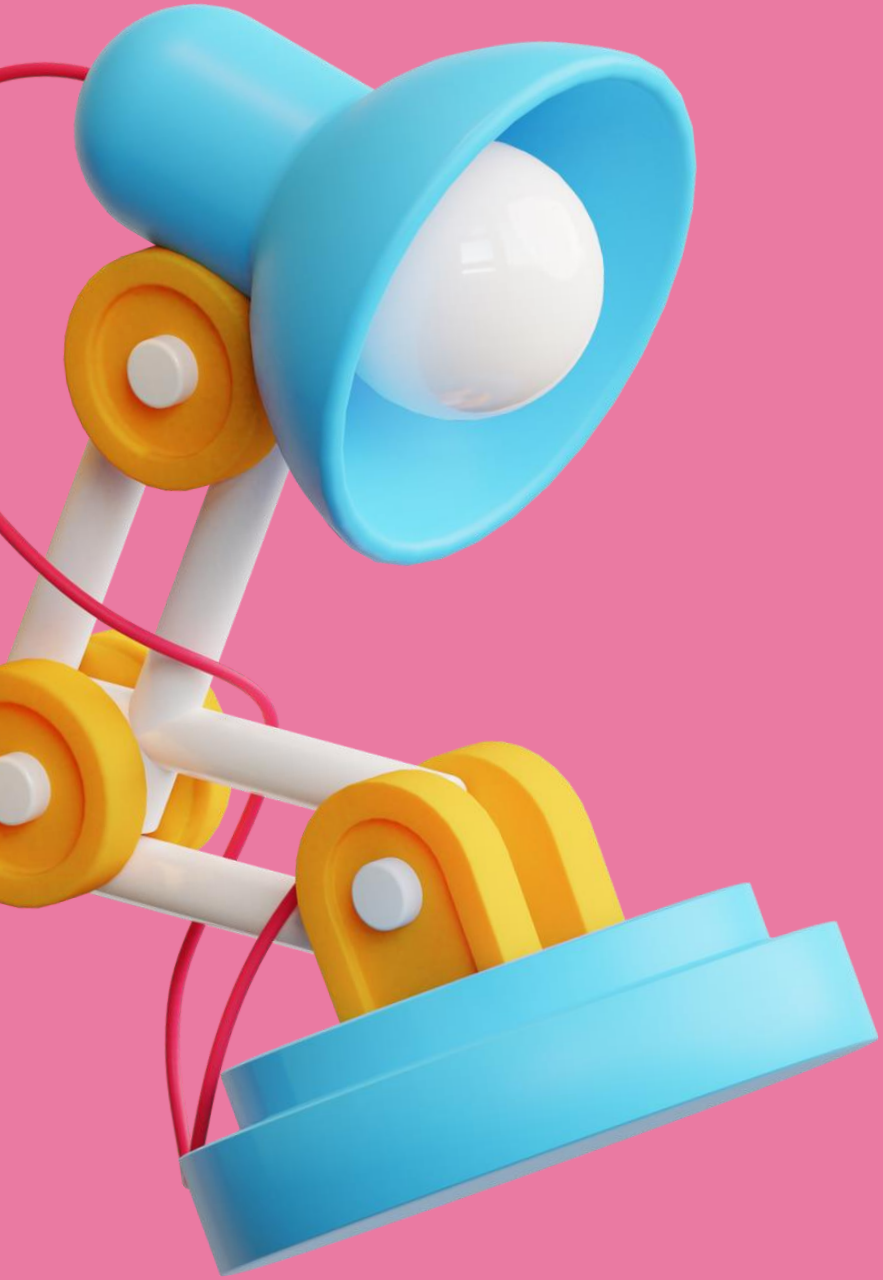
قاعدة الجودة:

الجودة = عملاء راضين

من الأهمية بمكان تلبية متطلبات جميع العملاء ولهذا الغرض، نحن جميعا بحاجة للعمل سويا، وأن يسهم كل منا في أن ينجح في تحقيق ما هو مطلوب "من المرة الأولى في كل مرة".

لفهم كيفية أن يكون بإمكاننا عمل هذا، فكر في شركتنا كمجموعة من الخطوات، وأن الطريق من المرحلة الأولى إلى المرحلة النهائية، تسمى بالجودة الشاملة





بين كل مرحلة من المراحل هناك مورد داخلي وصلة داخلية بالعميل،
أي مرحلة لها عميل داخلي ومورد داخلي، ونحن بحاجة لإدراك جميع
علاقات العميل/المورد التي تربط كل مرحلة من العملية التجارية
خاصتنا بالأخرى

تتطلب المسألة واحدا منا فقط، كي يفشل في تلبية متطلبات
عملائنا الداخليين كي تنهار السلسلة برمتها وأن نحصل على
زيون غيرراض.



ماذا يحصل حينما لا نحقق الإنجاز الصحيح؟

عندما لا ننجز الأمور بالشكل الصحيح من
أول مرة فنحن:

- نضيع الوقت.
- نسبب مشاكل للآخرين.
- نوتر أنفسنا.
- نهدر المال والمواد.
- نقدم معنويات منخفضة.



ضمان الجودة؟

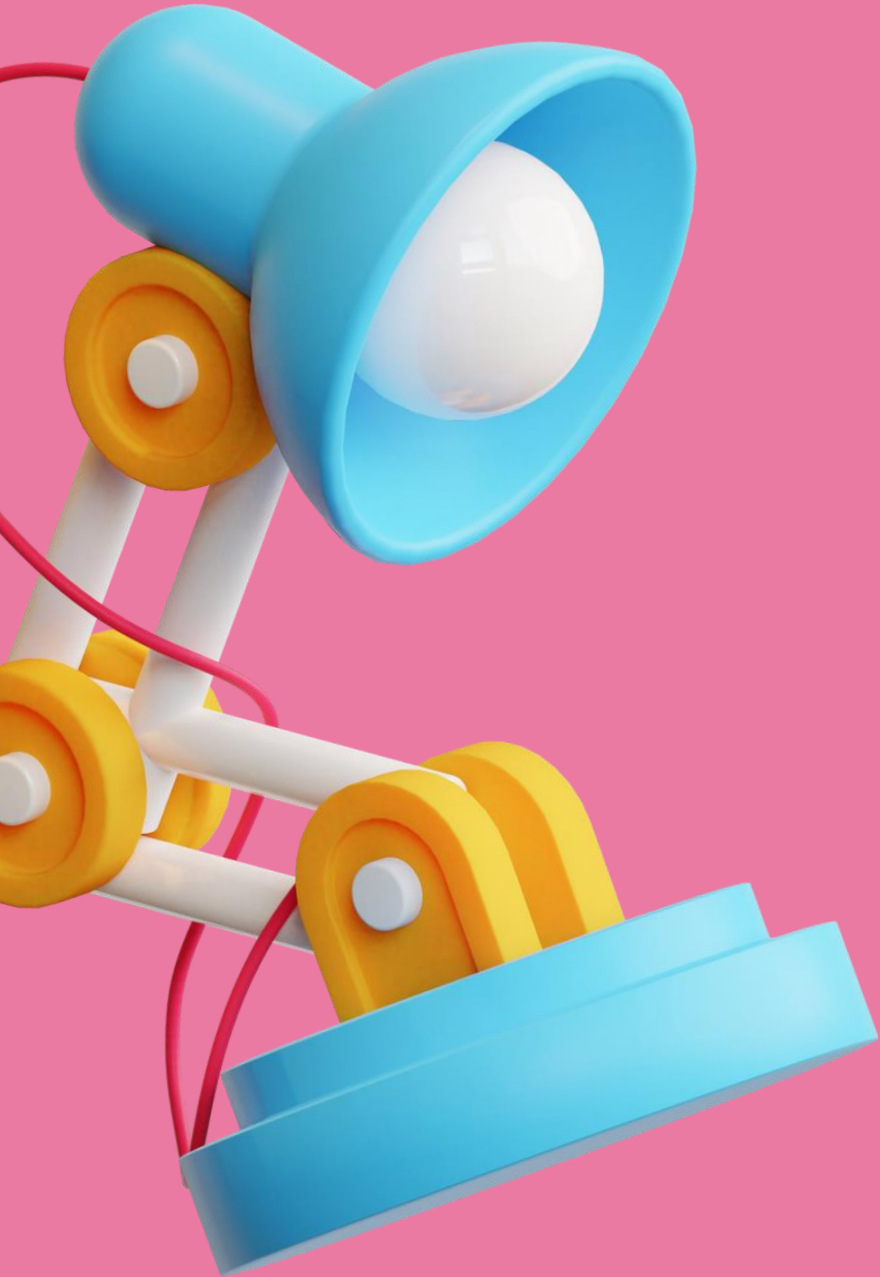
تعرف الايزوفي ضمان الجودة على أنها:

"جزء من إدارة الجودة التي تركز على منح الثقة بأن متطلبات الجودة



نظرة عامة على إدارة العمليات

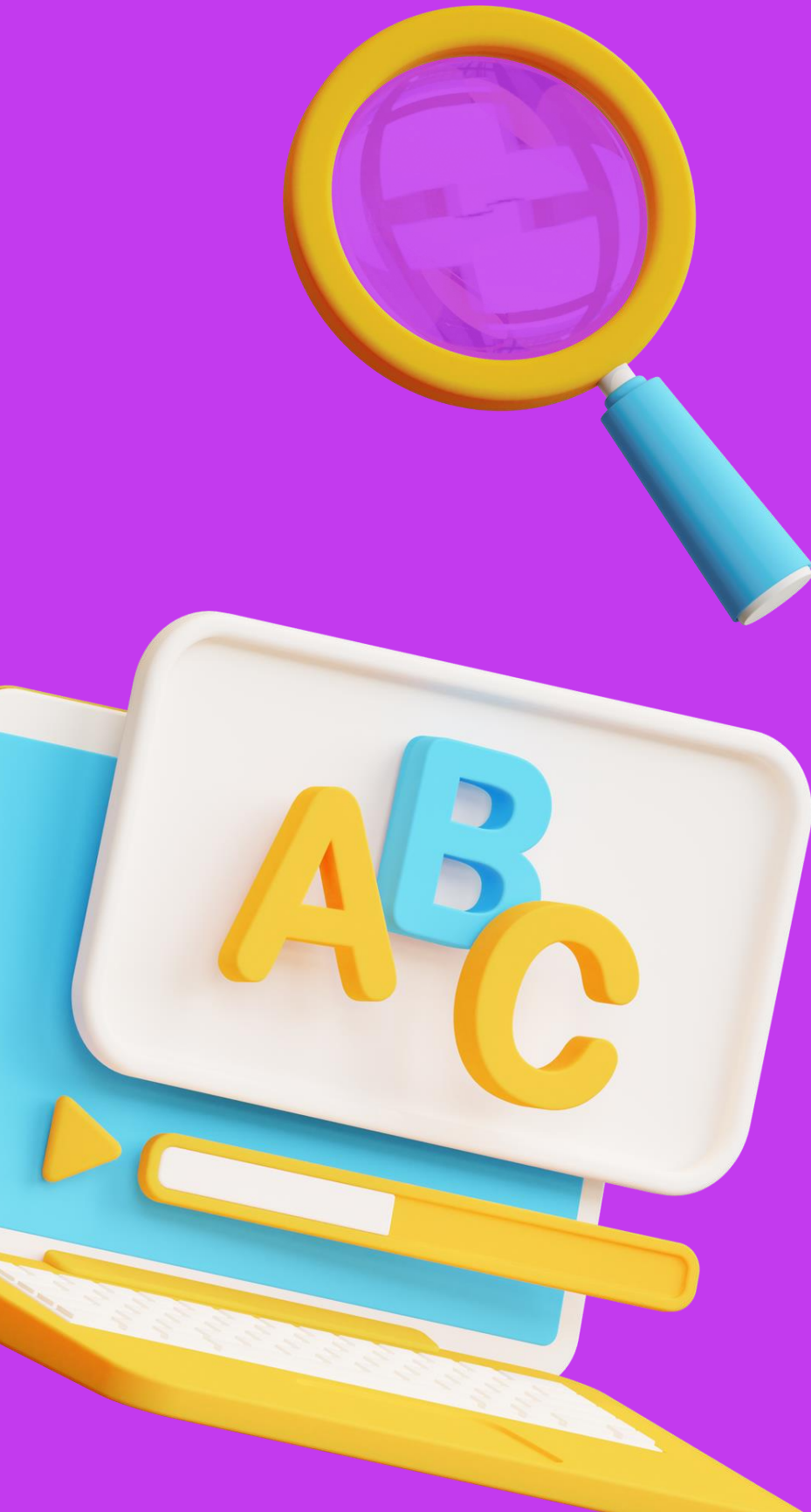
تتناول إدارة العمليات سلسلة العمليات التشغيلية لإنتاج السلع والخدمات التي يستخدمها الناس يومياً. وتعتبر العمليات التشغيلية بمثابة النشاطات الأساسية التي تستخدمها المؤسسات للقيام بأعمالها وتحقيق أهدافها.



موضوعات إدارة العمليات

ما هي العملية التشغيلية :

تعتبر العملية التشغيلية بمثابة أي نشاط أو مجموعة أنشطة تأخذ واحداً أو أكثر من المدخلات وتحولها وتضيف القيمة إليها وتقدم لعملائها واحد أو أكثر من المخرجات، وقد يختلف نوع العمليات، فعلى سبيل المثال تتمثل العملية الرئيسية في المصنع بتحويل المواد الخام عن طريق تغييرها مادياً أو كيميائياً إلى منتجات؛ إلا أن هناك العديد من العمليات غير التصنيعية في المصنع ومثال على ذلك، تلبية الطلبات والوفاء بالوعدو المقطوعة للعملاء وضبط المخزون. ولتبسيط المفهوم، فقد تكون العملية الرئيسية في خطوط الطيران هي نقل الركاب وأمتعتهم من مكان إلى آخر، إلا أن هناك عمليات أخرى كالحجوزات وتسجيل الركاب وجدولة عمل أفراد الطاقم والى غير ذلك



ما هي إدارة العمليات؟

يشير مصطلح إدارة العمليات إلى توجيه وضبط عمليات تحويل المدخلات إلى منتجات وخدمات.

وتفسر بمعنى أوسع على إنها الأساس لكافة النواحي الوظيفية لان العمليات موجودة في كافة نشاطات الأعمال؛ وبمعنى أضيق تشير العمليات إلى دائرة معينة (أو بالأحرى إلى عدة دوائر).

فالجانب المتعلق بالعمليات يدير سلسلة العمليات التشغيلية التي تنتج خدمات أو منتجات أساسية تقدم للعملاء الخارجيين إلا إنها وثيقة الارتباط بمجالات الشركة الأخرى



وسواء اعتمدنا المفهوم الضيق أو الواسع لها، فإن إدارة العمليات هامة جدا لكل مجالات المؤسسة إذ لن تحقق المؤسسة أهدافها إلا من خلال الإدارة الناجحة للأفراد ورأس المال والمعلومات والمواد.

وباعتبارك أحد مدراء المستقبل، ينبغي أن تفهم الأساسيات أو العمليات بصرف النظر عن مجالات المهارات التي تتمتع بها أو تخصصك المهني الحالي أو خططك الوظيفية المستقبلية. وطالما أنت تدرس إدارة العمليات ينبغي أن تضع المبدأين التاليين في اعتبارك دائماً:

- إن كل قسم في الشركة، وليس فقط العمليات، يجب أن يصمم ويشغل سلسلة من العمليات التشغيلية وان يهتم بقضايا الجودة والتكنولوجيا والعاملين.
- إن لكل قسم في الشركة هويته الخاصة به إلا أنه متصل بالعمليات



الإنتاجية والكفاءة

ينبغي مراقبة الإنتاجية والكفاءة بدقة لتتأكد من أن أعمالك يتم إنجازها كما هو مخطط لها. فالعمليات منخفضة الإنتاجية قد تقلل أرباحك بل وقد تؤدي إلى خسائر.

ومن جهة أخرى، فإن العمليات الفعالة ستؤدي حتما إلى أداء أفضل ورضا أكبر لدى العملاء مما يسفر عن أرباح أكثر وبالتالي تضمن بقاء عملك التجاري

