

”أدوات الجودة في خدمة إدارة المؤسسة.“

الخميس 09 نوفمبر 2023

بلاغ صحفي

هناك العديد من الأسماء لأدوات الجودة الأساسية السبعة والتي حددها لأول مرة الياباني كاورو إيشيكاوا، Ishikawa Kaoru، أستاذ الهندسة بجامعة طوكيو ومؤسس ”حلقات الجودة“. الأدوات السبعة هي:

الرسم التخطيطي Diagramme

مخيط الأسباب والمسببات cause-effet Diagramme

جدارات المراقبة contrôle de Carte

الرسم البياني المبعثر dispersion de Diagramme

المدرج التكراري Histogramme

مخطط باريتو Pareto de Diagramme

ومخطط التحكم contrôle de Diagramme

تُستخدم أدوات الجودة لجمع البيانات وتحليلها، وتحديد الأسباب الجذرية، وقياس النتائج في حل المشكلات وتحسين المنظومات. يساعد استخدام هذه الأدوات المشاركين في إنشاء أفكار جديدة بسهولة وحل المشكلات وإجراء التخطيط المناسب.

ما هي فوائد أدوات إدارة الجودة؟ يؤدي برنامج إدارة الجودة الفعال إلى عمليات ونتائج ذات جودة أفضل. يؤدي هذا بدوره إلى زيادة رضا الزبائن وتحسين الربحية.

أدوات إدارة الجودة لها فوائد عديدة عند تنفيذها بشكل صحيح. الهدف الأساسي للمنظومات هو العمل الجاد، وليس الذكاء، ثم خلق بيئة تشجع الإنتاجية وتحقق أهداف العمل. بعض من أفضل الفوائد المعروفة لأدوات إدارة الجودة هي:

- أدوات إدارة الجودة هي خيارات فعالة من حيث التكلفة. في بحث أجراه المركز الأمريكي للبحوث الاقتصادية والتجارية، لوحظ أن فوائد الاستثمار في إدارة الجودة كانت أكبر بستة عشر مرة. مقابل كل دولار يتم استثماره في أداة إدارة الجودة، وفرت الشركة 16 دولارًا. كما قاموا بزيادة هامش ربحهم بمقدار 3 دولارات.

- تساعد أدوات إدارة الجودة في تحسين رضا المستخدم النهائي. نظرًا لأن الهدف الرئيسي لإدارة الجودة هو تحسين جودة عمليات التسليم، فإنه يؤدي إلى تحسين مستوى رضا المستخدم النهائي أو الزبون.

- أدوات إدارة الجودة تعمل على تحسين الكفاءة وهي طرق تقضي على الأخطاء وتركز على تحسين المنظومة. بهذه الطريقة، يمكن للمجموعات والمؤسسات ككل العمل بكفاءة أكبر.

- أدوات إدارة الجودة تعمل على تحسين الإنتاجية وتساعد الموظفين على التخلص من مخاطر الخطأ وتقليل الوقت الذي يستغرقه إكمال المهام. هذا يحفز المجموعات ويساعد على زيادة الإنتاجية.

- تساعد أدوات إدارة الجودة في تقليل الفاقد. هناك العديد من أنواع النفايات المختلفة التي يمكن أن تواجهها المؤسسة. إهدار الوقت، والموارد البشرية، والطاقة، والأصول المادية، إلخ. كما تعمل أدوات إدارة الجودة على تحسين المنظومات، وبالتالي تقليل النفايات بشكل كبير. تأتي العديد من هذه الفوائد مع استخدام أدوات إدارة الجودة. فهي تساعد في تقليل الأخطاء، وإنشاء بيئه عمل وثقافة أكثر ديناميكية، وتحسين الاتصال، ومساعدة المؤسسات في الحفاظ على المطابقة. ويمكن أن يساعد اعتماد أداة إدارة الجودة الصحيحة المؤسسات على توفير الكثير من الوقت والموارد، وتحسين الجودة الإجمالية للتسلیم والعمليات، وتحقيق عائد مرتفع على الاستثمار.