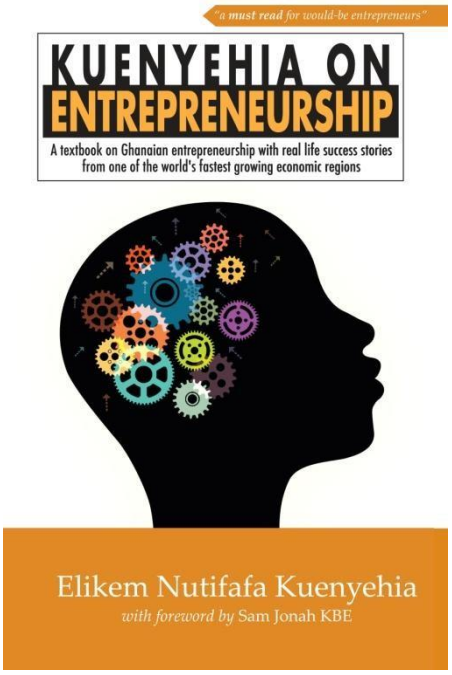
فهم تسيير الجودة

بقلم: أليكيم نوتيفافا كوينيهيا

مؤلف كتاب "كوينيهيا حول ريادة الأعمال" Kuenyehia on "Entreprenurship



المحتويات

كيفية فهم تسيير الجودة 3

مبادئ إدارة الجودة ISO9001 4

التركيز على الزبون 4

القيادة 5

مشاركة العاملين 5

مقاربة مسلسل الإجراءات 6

مقاربة نظام التسيير 6

التحسين المستمر 7

المقاربة المبنية على الوقائع من أجل اتخاذ القرار 7

العلاقة ذات المنفعة المتبادلة مع المورِّد 7

مقدمة

إن إثبات إمكانية تلبية الطلبيات وفقًا لمواصفات الجودة المتفق عليها هو أمر أساسي للاحتفاظ بالعملاء والفوز بعملاء جدد. لقد حدد المحامي الغاني، أيليكيم نوتيفافا كوينيهيا، أهمية التركيز على عملائك، وعلى منهجك في تلبية المواصفات وكيفية مواصلة تحسين تسليم سلعك أو خدماتك.

كيفية فهم تسيير الجودة

تسيير الجودة هو الإشراف على جميع الأنشطة والمهام اللازمة للحفاظ على المستوى المطلوب من التميز. وبعبارة أخرى، فهو عملية ضمان مؤسسة ما اتساق منتج أو خدمة مع المواصفات المطلوبة. وتشمل عملية تسيير الجودة إنشاء وتنفيذ تخطيط وضمان الجودة، فضلا عن مراقبة الجودة وتحسين الجودة.

"من المهم للغاية أن تراعي جميع المؤسسات تسيير الجودة... فحيث تكون المنتجات والخدمات متسقة فإنها تمكن المؤسسة من الحفاظ على رضا العملاء وولائهم"

فذلك يقلل من مخاطر وتكلفة استبدال السلع المعيبة. كما أن المؤسسة التي تتمتع بسمعة جيدة هي أيضاً مؤسسة من المرجح أن تكون ناجحة للغاية. هناك العديد من معايير الجودة التي قد تلتزم بها المؤسسة. ومن بين أهم هذه المعايير ISO 9001، الذي تنشره المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس.

يتم استخدام نظام تسيير الجودة في أي مؤسسة لنقل متطلبات إنتاج الجودة المطلوبة من المنتجات والخدمات إلى الموظفين. وهذا يعني التأثير على إجراءات الموظف عند المشاركة في المهام حتى يتم تنفيذها وفقًا لمواصفات الجودة المحددة. يمكن دمج نظام تسيير جيد للجودة في أي شركة من خلال تحديد أفضل الممارسات التي يجب الالتزام بها من أجل إرضاء العملاء والاحتفاظ بهم وتمكين الموظفين، من خلال دمج ذلك مع متطلبات أخرى، في مستند موحد والإصرار على الالتزام به.

مبادئ إدارة الجودة ISO9001

تقدم المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس (ISO) مواصفات مقبولة دوليًا للمنتجات والخدمات والأنظمة لضمان الجودة والسلامة والكفاءة. كما أن المنظمة الدولية للتوحيد القياسي لديها معايير تغطي كل صناعة بما في ذلك التكنولوجيا وسلامة الأغذية والرعاية الصحية. يعتمد نظام إدارة الجودة ISO 9000 على مبادئ إدارة الجودة الثمانية (8) التالية:

التركيز على العملاء

يتطلب هذا المبدأ من المؤسسات **فهم احتياجات العملاء الحالية والمستقبلية وتلبية متطلباتهم والسعي إلى تجاوز توقعاتهم.**

ولتلبية هذا المعيار، يتعين على الشركات أن تعمل على البحث في احتياجات عملائها وتوقعاتهم وفهمها. يجب ربط أهداف المؤسسة باحتياجات العملاء وتوقعاتهم، ويجب أن يتم التواصل حول هذا الأمر في كافة أنحاء المؤسسة.

"بالإضافة إلى ذلك، يجب أن يكون لدى المؤسسة نظام لقياس رضا العملاء والعمل على تحقيق النتائج"

وعندما يتم ذلك، من المرجح أن تزيد المؤسسة من العائدات وحصة السوق من خلال الاستجابة المرنة والسريعة لفرص السوق، وأن تحسن ولاء العملاء، مما يؤدي إلى تكرار التعاملات.

القيادة

يتطلب هذا المبدأ من قادة المؤسسة أن يؤسسوا وحدة الهدف وتوجه المؤسسة. وعليه، يتعين على هؤلاء القادة أن يعملوا على خلق وصيانة البيئة الداخلية حيث يصبح بوسع الأعضاء الآخرين أن يشاركوا بشكل كامل في تحقيق أهداف المنظمة.

وفي هذا السياق، يجب على القادة أن ينظروا في احتياجات جميع الأطراف المعنية، بما في ذلك العملاء والمالكين والموردين والجماعة المحلية والمجتمع ككل. ويتعين عليهم أن يضعوا رؤية واضحة للمؤسسة، وأن يحددوا أهدافا وغايات ذات تحد كبير. كما يتعين عليهم أن يزودوا العاملين معهم بالموارد اللازمة للقيام بعملهم، مع منحهم حرية التصرف بمسؤولية وبمساءلة. ويتعين على الزعيم أيضاً أن يلهم العاملين معه ويشجعهم ويعترف بمساهماتهم.

إن الشركة التي تلتزم بهذا المبدأ سوف يكون لديها موظفون يفهمون أهداف المؤسسة وغاياتها ويتحمسون لها. وسيتم التقليل إلى أدنى حد من سوء الاتصال بين مختلف مستويات المؤسسة، كما سيتم تقييم الأنشطة وتوحيدها وتنفيذها بطريقة موحدة.

مشاركة العاملين

والفرضية التي يستند إليها هذا المبدأ هي أن الناس على جميع المستويات هم جوهر المؤسسة، وأن مشاركتهم الكاملة تمكن من استخدام قدراتهم لصالح المؤسسة.

عند تطبيق هذا المبدأ، سيفهم الأشخاص أهميتهم في المؤسسة. وبالتالي فإنهم سوف يقبلون تبني المشاكل والمسؤولية عن حلها. وسيسعى العاملون بنشاط أيضا إلى إيجاد فرص لتعزيز كفاءتهم ومعرفتهم وخبرتهم. وسوف يتقاسمون، بكل حرية، المعارف والخبرات، وسوف يناقشون المشاكل والقضايا علنا.

وتشمل الفوائد التي تعود على المؤسسة وجود أشخاص متحمسين وملتزمين ومنخرطين في كل أمور المؤسسة. وستتحقق نتائج من بينها كون العاملين سيشعرون بالمسؤولية عن أدائهم وسيكونون مندفعين للمشاركة والمساهمة في التحسين المستمر.

مقاربة مسلسل الإجراءات

وفقا لمقاربة الإجراءات، تتحقق النتيجة المرجوة على نحو أكثر كفاءة عندما تدار الانشطة والموارد ذات الصلة طبقا لإجراءات معينة.

ولدى تطبيق هذه المقاربة، يجب على المؤسسة أن تحدد بانتظام الانشطة اللازمة لتحقيق النتيجة المرجوة. يجب أن تحدد هذه المقاربة مسؤولية ومساءلة واضحتين عن إدارة الأنشطة الرئيسية، فضلا عن تحديد مسؤولي الربط داخل مختلف وظائف المؤسسة وفيما بينها. كما أنها تمكن المؤسسة من تحليل وقياس قدرة الأنشطة الرئيسية.

تشمل فوائد هذا المبدأ خفض التكاليف عن طريق الاستخدام الفعال للموارد، وتحسين النتائج واتساقها وإمكانية التنبؤ بها، وتوفير فرص التحسين وتركيزها ومنحها الأولوية.

مقاربة نظام التسيير

يشمل ذلك تحديد وفهم تسيير الإجراءات المترابطة كنظام للإسهام في فعالية وكفاءة المنظمة في تحقيق أهدافها.

ويجب على المؤسسة أن تقوم بتركيب نظام لتحقيق أهدافها بأكثر الطرق كفاءة وفعالية. كما يجب أن يوفر هذا النظام فهما أفضل للأدوار والمسؤوليات اللازمة لتحقيق الأهداف المشتركة وأن تفهم قدرة المؤسسة لكي تعرف أين توجد صعوبات في الموارد وكيفية التعامل معها.

تشمل الفوائد الرئيسية تكامل العمليات التي تحقق أفضل النتائج المرجوة، والمواءمة بينها؛ والقدرة على تركيز الجهود على العمليات الرئيسية؛ وبناء الثقة لدى الأطراف المهتمة فيما يتعلق باتساق المؤسسة وفعاليتها وكفاءتها.

التحسين المستمر

لابد أن يكون التحسين المستمر للأداء الإجمالي للمؤسسة هدفا دائما من أهدافها.
ويجب أن تكون هناك مقارنة موحدة على نطاق المؤسسة لتحسين أداء المؤسسة باستمرار.
يجب أن يتمتع الأشخاص بأساليب تدريب وأدوات مناسبة. يجب على كل فرد في المؤسسة تحسين المنتجات والإجراءات والأنظمة باستمرار. وحيثما يتم إدخال تحسينات، يجب الاضطلاع عليها والاعتراف بها.
يؤدي التحسين المستمر إلى المرونة في الاستجابة السريعة للفرص. كما أنه يحسن قدرة المؤسسة ويتيح مواءمة أنشطة التحسين على جميع المستويات مع الهدف الاستراتيجي للمؤسسة.

المقاربة المبنية على الوقائع من أجل اتخاذ القرار

تستند القرارات الفعالة إلى تحليل البيانات والمعلومات. وهذا يعني أن البيانات والمعلومات المتاحة للمؤسسة يجب أن تكون دقيقة وموثوقة بما فيه الكفاية. ويجب أن تكون البيانات متاحة لمن يحتاجون إليها لاتخاذ القرارات، ويجب أن يستند التحليل إلى أساليب صحيحة.

ويؤدي التقيد بهذا المبدأ إلى اتخاذ قرارات مستنيرة؛ وزيادة القدرة على إثبات فعالية القرارات السابقة من خلال الإشارة إلى السجلات الوقائعية؛ وزيادة القدرة على استعراض الآراء والقرارات ونقدها وتغييرها.

العلاقة ذات المنفعة المتبادلة مع المورِّد

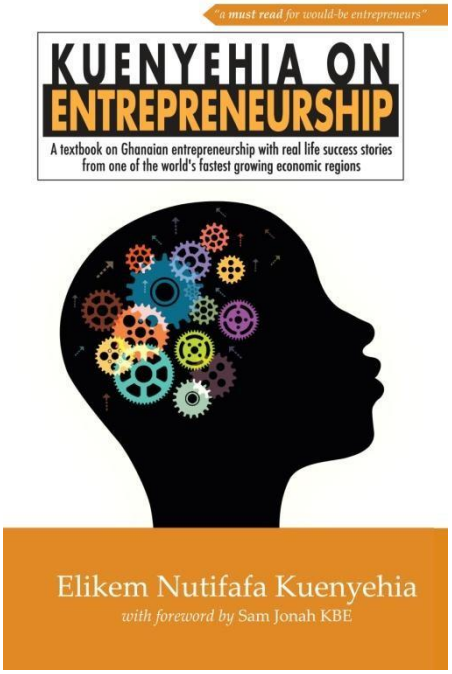
المبدأ النهائي هو أن المؤسسة ومورديها متعاضدون، وأن وجود علاقة متبادلة المنفعة يعزز من قدرة كليهما على خلق القيمة.

وبالتالي فإن المؤسسة لابد أن تقيم علاقات تؤسس لمكاسب قصيرة الأمد واعتبارات طويلة الأجل. بل يتعين عليها أن تشكل مجموعات خبراء مع الشركاء، وأن تحدد الموردين الرئيسيين وأن تختار من بينهم من يناسبها، وأن تشارك المعلومات والخطط المستقبلية معهم كذلك. كما يجب أن تشارك في أنشطة التطوير والتحسين، وأن تشجع الجهات الموردة على ما تحققه من تحسينات وإنجازات.

وتشمل الفوائد زيادة القدرة على خلق قيم جديدة للأطراف، والمرونة وسرعة الاستجابات المشتركة لتغير السوق أو احتياجات العملاء وتوقعاتهم، وتحسين ضبط التكاليف والموارد.

شكرًا على القراءة!

يُمكنك الحصول على مزيد من المعلومات حول كيفية تنمية شركتك وتعزيز قدراتها في غانا، عبر **كتاب "ايليكيم كوينيهيا" حول روح المبادرة.**



قراء هذا الدليل وجدوا كذلك التقرير التالي، الصادر عن IIA، مفيدا:

إقامة هيئات حكاة قوية
الوفاء بالضرائب ومراعاة التنظيمات المحاسبية

** شكر خاص لثيلما تاوياه على إسهامها الكبير في إعداد هذا التقرير*