

تحليل استراتيجيات إدارة الجودة وتحسين العمليات

إعداد الطلاب /

راني خالد شاولي 232002328

وديع بدر سلام 232002079

عمرو صالح قشلاق 232002264

إشراف/د. الفيصل عبد الحميد محمد حسن

العام الدراسي:

2024

الموضوع
الفصل الأول : مفاهيم حول إدارة الجودة الشاملة
مفهوم إدارة الجودة الشاملة
اهداف تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المؤسسة
مراحل ادارة الجودة الشاملة
أهمية تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المؤسسة
الفصل الثاني: مفهوم الاستراتيجية ومبادئها
مبادئ الاستراتيجية
مستويات الاستراتيجية
مستويات الاستراتيجية
علاقة إدارة الجودة الشاملة الادارة الاستراتيجية في المؤسسة

1-تحديد وصياغة الإشكالية

تعد ادارة الجودة الشاملة في الوقت الحاضر من اهم عوامل النجاح للمنظمات الان الهدف النهائي هو التحسن المستمر وجودة الخدمة وتوفرها من خلال التجدد والابتكار ومن هذ المنطلق فان كثير من المؤسسات انتقلت الى الجودة الشاملة ثم الى ادارة الجودة الشاملة مكان الهدف المرجو تحقيقه بناء استراتيجيه تمكنها من استخدام أساليب ادارة الجودة الشامل

2-الفرضية العامة

ما هو دور واهمية ادارة الجودة الشاملة ف بناء المؤسسة فتطورها في إطار استراتيجيتها ومن خلال التساؤل يمكن أن يتفرع عنه عدة أسئلة

3-فرضيات الدراسة المقترحة

مفاهيم إدارة الجودة الشاملة
ماهي الأدوات المستعملة في إدارة الجودة الشاملة
ماهي استراتيجيه المؤسسة

4-أهداف البحث

ان الهدف الاساسي من بحثنا هذا تطبيق برنامج ادارة الجودة الشاملة وتستطيع القول ان مصير المؤسسات وخاصة الاقتصادية مرتبط بموضوع ادارة الجودة الشاملة وتطور المنتجات والخدمات مع احراز تخفض التكاليف وتقليل الوقت والجهد الضائع لتحسين الخدمة المقدمة ف ظل التحديات الاقتصادية الراهنة.

5-الدراسات السابقة

تناول الكثير من الدراسات وتطبيق ادارة الجودة الشاملة لما نالته من اهتمام ف اطارها النظري والتطبيق ف المؤسسات
- ما أثر تطبيق ادارة الجودة الشاملة على الميزة التنافسية للمؤسسات التجارية الناشطة
-ادارة الجودة الشاملة ف مؤسسة التعليم العالي.

6-أهمية الدراسة وأسباب اختيار الموضوع

تأت الجودة ف مقدمة الاهتمامات الاستراتيجية الحيوية تواجهنا عموما، وشدة المنافسة بين المؤسسات الاقتصادية والاجتماعية والادارية زاد الاهتمام نحو تطبيق ادارة الجودة الشاملة خاصة مع ان هذا التوجه العالم الجديد لإدارة الجودة .التطور الهائل ف تقنية المعلومات وثورة الاتصالات الشاملة بدء ف الثمانينات من القرن الماضي في اليابان تمكنت من الزيادة على المستوى العالمي أما المؤسسات الاقتصادية لم تعمل بأسلوب ادارة الجودة الشاملة الا نهاية القرن الماضي وبداية القرن الحالي ومن أسباب اختيار الموضوع.

من هذا المنطلق فان اهتمامنا بموضوع ادارة الجودة الشاملة وأهميتها ف المؤسسات الاقتصادية ضرورة التركيز على أسلوب ادارة الجودة الشاملة ف المؤسسة لضمان بقاءها من خلال التحسين

المستمر لمختلف الأنشطة ف المؤسسة وانشاء لغة بين العمل والمنتج ضمن استراتيجيية الجودة الشاملة اذ تساعد على زيادة الولاء والانتماء للمؤسسة وأهدافها.
أما الجانب الميداني في قطاع الهواتف المتنقلة الجديدة على غرار قطاع الاتصالات عرف منافسة حادة لعبت فيها ادارة الجودة الشاملة دورا مهما ف جذب المشتركين، وكسب رضاهم وثقتهم وولائهم.

7-منهجية البحث

اعتمدنا ف دراستنا على المنهج الوصف الذي تميز بجمع المعلومات وتحلُّ لها بالاعتماد على أدوات الجمع والتحليل المتوفرة للالتزام بكل الجوانب النظرية والتطبيقية للموضوع وخطة البحث للإجابة على الإشكالية المطروحة وللإلمام بكل جوانب الموضوع ثم اتباع منهجية تعتمد على تقسيم موضوع الدراسة

8-الصعوبات المعرضة

ان كان من عادة الباحثين ف مقدماتهم أن ركزوا في ذكر الصعوبات والعراقيل التي تواجههم أثناء عملية البحث، فإننا رأينا عدم ذكرها لا لأننا لم نتعرض عليها، بل لأننا لم نتعرض اليها، بل لأننا لا نعتبرها صعوبات أو مشكلات انما هي جزء أساسي في البحث

المستخلص : Abstract

يعتبر منهج ادارة الجودة الشاملة من المناهج الحديثة في العمل الاداري حيث لقي اهتماما كبيرا في العديد من TQM العديد من المؤسسات وفي هذا الاطار عرضنا مفهوم ادارة الجودة الشاملة المؤسسات كما تطرقنا الى اهدافها

ومراحلها واهميتها في المؤسسة كما لهذه الاخيرة اهداف وغايات طويلة الاجل تعمل على تحقيقها مستخدمة مواردها وامكانياتها تطبق ادارة الجودة الشاملة وكان الهدف مرجو تحقيقه بناء استراتيجية تمكنها من استخدام أساليب ادارة الجودة الشاملة ولتطبيق هذه الاخيرة لابد من استخدام أدواتها المتعددة.

أهم تجربة للإدارة الإستراتيجية والتفكير الاستراتيجي في هذا العصر تجربة (جينيرال الكتريك) بعد تولي الدكتور جاك ويلش قيادتها حيث حققت نتائج مذهلة تمثلت في تبديل صفة صناعاتها من صناعة كهربائية إلى صناعات تقنية عالية مع تعدد الاستثمارات الصناعية تطوير مركز التدريب الإداري للشركة.

تكوين ثقافة جديدة في الشركة مبنية على الصراحة والصدق وعدم التحيز

خلق جو عمل جديد

تشجيع المبادرة الفردية

القضاء على البيروقراطية عن طريق تفويض الصلاحيات إلى الإدارة المتوسطة الاشرافية ارتفاع الإنتاجية ثلاثة أضعاف نتيجة تغيير الهيكل التنظيمي -ويتمثل الفكر الاستراتيجي للدكتور ويلش من خلال الأفكار التالية:

التخلي عن البيروقراطية

تشجيع المبادرة الفردية ومنح الثقة الى العمال مع تفويض الصلاحيات

التخلي عن التقنية المتدنية والمكننة المتخلفة والهيكلية الوظيفية المضنية

الالتزام بالجانب الاستراتيجي للخيارات المطروحة

فهم معادلات السوق الحديثة والمعقدة

التأقلم مع المستجدات ومع معطيات الحضارة والتطور

اعتماد مبدأ شركة بلا حدود حيث فتح المجال أمام الجميع للمساهمة بأفكارهم كشركاء حقيقيين وفاعلين في مسار العملية الإنتاجية

وقد استطاع ويلش أن ينهض بالشركة لتتبوأ الصدارة بين الشركات المماثلة.. وان يلتزم الفكر الاستراتيجي

ليعيد بناء سياسات الشركة وذلك بالتفاعل مع وتيرة التغير في السياسة الدولية والتطور التكنولوجي

من المتطلبات الأساسية لتطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة وجود قادة لديهم الاستعداد لتغيير السلوك

التنظيمي لأعضاء المؤسسة، والقدرة على تحديد أدوارهم، مع توضيح العائد من تطبيق هذه الفلسفة إلى منتجات وخدمات تسعى المؤسسة إلى تقديمها للعميل.

المقدمة:

عرف محيط المؤسسة الاقتصادية منذ ازيد من عقد من الزمان تحولات قوية وعميقة وسريعة والتي تستطيع المؤسسات الصعود في ظل هذه التحولات ومواجهة المنافسة وإيجاد مكان لها في السوق عليها التكيف ومسايرة هذه التحولات باستراتيجيات تسير وتتماشى مع المستجدات الحاصلة لهذه الجودة تأتي في مقدمة الاهتمامات الاستراتيجية الحيوية من قبل الافراد والمنظمات على اختلاف أنواعها ونشاطاتها ويرجع ذلك الى التقدم التقني المتلاحق وتزايد حدة المنافسة بين المؤسسات الإنتاجية والخدمية في ظل زيادة العرض والطلب ويتجاوز مفهوم الجودة ومعناه التقليدي أي جودة المنتج أو الخدمة ليشتمل جودة المؤسسة والمنظمة بهدف تحسين العمليات والأداء وتقليل التكاليف

والتحكم في الوقت وتحقيق رغبات العملاء ومتطلبات السوق ومن هنا التوجه لتطبيق إدارة الجودة الشاملة وخاصة مع تطور هائل في تقنية المعلومات وثورة الاتصالات ومن هنا هذه المتغيرات فرضت تحديات كثيرة على المؤسسات المعاصرة من أهم هذه التحديات شدة المنافسة وزيادة احتياجات ورغبات العميل وبالتالي لم يكن امام هذه المؤسسات سوى العمل الجاد لتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة لتحقيق رغبات ومتطلبات العميل انطلاقاً من مبدأ أساسي في إدارة الجودة الشاملة وهو التفوق على رغبات العميل

-مشكلة الدراسة-

الجودة عدم تطبيق استراتيجية إدارة الجودة الشاملة بالشكل الصحيح من قبل المؤسسات بالشكل الصحيح

-أهمية الدراسة-

تأت الجودة ف مقدمة الاهتمامات الاستراتيجية الحيوية التي تواجهنا ف حياتنا عموماً، وشدة المنافسة بين المؤسسات الاقتصادية والاجتماعية والادارية زاد الاهتمام نحو تطبيق ادارة الجودة الشاملة خاصة مع التطور الهائل ف تكنولوجيا المعلومات وثورة الاتصالات. ان هذا التوجه العالم الجديد لإدارة الجودة الشاملة بدء في ثمانينات من القرن الماضي في اليابان حيث تمكنت

من الزيادة على المستوى العالم أما المؤسسات الاقتصادية لم تعمل بأسلوب ادارة الجودة الشاملة نهاية من هذا المنطلق فان اهتمامنا .القرن الماضي وبداية القرن الحالي ومن أسباب اختيار الموضوع بموضوع ادارة الجودة الشاملة وأهميتها في المؤسسات الاقتصادية
-أهداف الدراسة.

ان الهدف الاساس من بحثنا هذا تطبيق برنامج ادارة الجودة الشاملة ونستطيع القول ان مصير مؤسسات

وخاصة الاقتصادية مرتبط بموضوع ادارة الجودة الشاملة وتطور المنتجات والخدمات مع احراز تخفيض في التكاليف وتقليل الوقت والجهد الضائع لتحسن الخدمة المقدمة ف ظل التحديات الاقتصادية الراهنة

-تساؤلات الدراسة (الفروض).

■ ما هي مفاهيم ادارة الجودة الشاملة؟

- ماهي أدوات المستعملة في ادارة الجودة الشاملة؟

■ ماهي استراتيجية المؤسسة؟

-الدراسات السابقة.

- تناولت الكثير من الدراسات مفهوم وتطبيق ادارة الجودة الشاملة لما نالته من اهتمام ف اطارها النظري والتطبيق في المؤسسات

- ما أثر تطبيق ادارة الجودة الشاملة على الميزة التنافسية للمؤسسات

■ ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات

-المنهجية وطرق البحث.

اعتمدنا ف دراستنا على المنهج الوصف الذي تميز بجمع المعلومات وتحللها بالاعتماد على أدوات الجمع والتحليل المتوفرة للالتزام بكل الجوانب النظرية والتطبيقية للموضوع

-أدوات الدراسة (أدوات جمع البيانات).

-اجراء استفتاءات واستبيانات لأعضاء ومنسوبي المنظمات وملاكها

مبدأ باريتو : تحليل باريتو عبارة عن تحليل بياني للمعطيات، وهذا من اجل مساعدة فريق العمل

تحديد المشاكل التي لها أهمية وألوية بالنسبة للمنظمة، حيث أن المنحنى البياني يوضح محور العمودي له

فئة موضوع دراسة مثلا نوع قطع معينة...الخ، وتكون مرتبة من الأكثر أهمية إلى اقل أهمية المحور الأفقي سعة الفئات مثلا نسبة الوحدات المعيبة...الخ، وتكون متلاصقة مشكلة مستطيلات وفي اغلب الأحيان ما يكمل المنحنى خطي ، ويوضح تراكم السعة بداء من الفئات الأعلى إلى ادني فئة وهذا من

اجل تكملة النسبة مئة بالمئة. يشير الى معظم الآثار تأتي من عدد قليل نسبيا من الاسباب

مبعثر مؤامرات: مؤامرة مبعثرة على نحو فعال رسم بياني لا يتماشى مع الخط أي نقطة تقاطع

بين مجموعتي البيانات يتم رسم ولكن لم تبذل اي محاولة لرسم خط جسديا
مراقبة رسوم بيانية: مراقبة الخرائط من طريقة التحكم في العمليات الاحصائية هيئة لتخطيط
الدولة لنظام المراقبة عمليات الانتاج انها تمكن من السيطرة على توزيع الاختلاف بدلا من محاولة
السيطرة على كل الاختلاف الفردية

مخطط أشياكو البياني: أو مخطط السبب والتأثير البياني لتحليل المشكلات ويتم رسمها بعد
جلسة عصف فكري لتحديد الاسباب الممكنة للمشكلة و تصنيفها

5. ورقة المراقبة: وعادة ما تكون نموذجا لتجميع وتصنيف المعلومات

رسم المراقبة البياني: ويحتوي على ثلاث خطوط واحد للقيم المتوسطة والأخيرة للقيم العظمى
والصغرى وبواسطة وضع الاعداد على ال رسم البياني يمكنك تقييم ما اذا كانت العملية تحت المراقبة ام
لا

خرائط انسيابية: وهي رسومات تمثل خطوات عملية ما ونقاط اتخاذ القرار وبذلك نوجه المسار
بعد كل نشاط

-مجالات الدراسة (بشري، مكاني، زماني).

Midocean University

College of Management

Department of management

**Quality Control Strategies and operation
improvements analysis**

Prepared by:

Rani shawli 232002328

Amro gashlan 232002264

Wadie sallam 232002079

Supervised by:

Dr\ Faisal Abdulhameed Mohamad Hasan

2024