الفصل الأول

1 المدخل التنظيمي والتطور المفاهيمي للجودة

Scanned by CamScanner

المقدمة Introduction

يعد المدخل التنظيمي اولى خطوات التحول الفكري في الاتجاهات الحديثة لنظرية المنظمة، ولم يولد هذا الاتجاه من فراغ وإنما هو تعبير عن طبيعة المشاكل المزمنة التي تعرض اليها المدخلين الكلاسيكي والسلوكي والتي اكدت على التنظيم الرسمي Formal Organization الذي يحقق في اطارها النظري صور التنبؤ السلوكي في النتائج المتوقعه او المقصودة وإهمالها التنظيم غير الرسمي في المنظمة، ولذلك انطلق المدخل التنظيمي من حقيقة وهي اعتبار المنظمة وحدة اجتماعية هادفة وجعلت ذلك المنطلق قاعدة فكرية لها في التعامل مع المتغيرات التي ارست جوانبها النظرية.

والجودة وفق المدخل التنظيمي تعد مدخل فكري جديد بالنسبة للمنظمات الصناعية والخدمية على حد سواء كونها ترغب في نقل نشاط المنظمة من النطاق المحلي الى النطاق الدولي وهذا التحول لا يمكن اجرائه ما لم يكن هناك تقبل من قبل العاملين بالمنظمة وكذلك لابد من وجود تطوير مستمر في نظام الجودة في هذه المنظمة اهتمام المنظمة بالأفراد العاملين اعتبار المنظمة جزء من البيئة الخارجية المحيطة بها تؤثر وتتأثر بها وبناءاً على ذلك سوف يتم تناول هذا الفصل بشيء من التفصيل حول مفهوم النظام وعناصره ومفهوم الجودة ومكوناته ومستلزماته ومفهوم وأهمية وأبعاد ومحددات الجودة وكلفها ومؤشرات قياسها والأساليب المستخدمة في تحليلها وأخيراً قياس جودة الأداء.

Scanned by CamScanner

اولاً: مفهوم النظام وعناصره:

النظام System هو مجموعة من وحدات أو عناصر أو عمليات مترابطة أو متفاعلة مع بعضها من اجل تكوين كل منظم تكون قيم مخرجاته أكبر من القيم المضافة إليه من قبل الوحدات المشاركة فيما لو عملت بشكل مستقل عن بعضها البعض فالمنظمة هي كل متكامل يكون مجموعة من الانظمة الفرعية من خلال الوظائف والأنشطة والأهداف والهياكل والعلاقات المختلفة وهي كل لا يتجزأ بل هي متكاملة متفاعلة في بيئة متغيرة. كما ويمكن تعريفه: بأنه مجموعة عناصر متفاعلة فيما بينها من اجل تحقيق هدف محدد، انه باختصار شديد مجموعة من النظم المتفاعلة. فالكون نظام والأرض نظام ونهر الفرات نظام والحكومة نظام والجامعة نظام والوزارة نظام وكل قسم داخل المصنع أو الشركة هو نظام أيضاً وبهذا فان الباحث يجد نفسه أمام مستويين للتحليل.

*المستوى الأول كلي: على مستوى النظام ككل.

*المستوى الثاني جزئي: على مستوى النظام الفرعي الذي يتحدد بالوظيفة أو النشاط أو العملية. وترتيباً على ذلك فان المبرر لدراسة أي نظام فرعي في إطار الكل يمثل ضرورة لازمة لفهم وظيفة هذا النظام وعلاقته وبنيانه.

وللنظام شكلان او نوعان:

1- النظام المغلق Closed System: وهو يصور النظام على انه شيء كلي مترابط له استقلال تام أو ارتباط ضعيف مع البيئة الخارجية.

2- النظام المفتوح Open System: وهو الذي يصور النظام أو يتعامل معه على انه شيء كلي يتفاعل مع البيئة الخارجية تفاعلاً تبادلياً. وهذا التفاعل

Scanned by CamScanner

يمثل الاساس في تغير معالم النظام وتحديد مساراته وحركته كما انه يقرر بقاء النظام من عدمه. كما يبرر بتر أو استبعاد أو تقوية أو إضافة جزء آخر من هذا النظام.

عناصر النظام Limited System

يتكون النظام من خمسة عناصر اساسية هي:

(أ) المدخلات Input

تتألف المدخلات من المواد الأولية والمعرفة الفنية والعمل والمعلومات والتحويل التي تتوحد بتوجيه الادارة خلال العمليات. وتشكل المدخلات نقطة بداية العملية النظمية. كما تحدد تشكيل النظام وتؤثر في سير حركته نحو تحقيق أهدافه المرسومة.

(ب) العمليات Processing

وهي التفاعلات والممارسات المقصودة التي يمارسها النظام من اجل تحويل المدخلات من خلال توجيه مسارات تفاعلها لتتجسد في النهاية في منتج أو خدمة معينة. ويشار إلى عملية التحويل بـ(الصندوق الأسود) لأنها تمثل المتغير المجهول الذي ينبغي استكشافه في النظام بأكمله.

(ج) المخرجات Output

وهي جميع النواتج والتصرفات الصادرة عن النظام والتي نتناولها أو تستفيد منها النظم الأخرى. وتمثل مخرجات النظام حاصل تفاعل عمليات تحويل

Scanned by CamScanner

المدخلات أو حاصل معالجة أدواته للمدخلات الطارئة عليه في إطار المتغيرات البيئية والذاتية ووفقاً للأهداف المرسومة للنظام.

(د) التغذية العكسية Feed Back

وهي العمليات الخاصة بتوجيه ومتابعة وتقويم المدخلات ومعالجتها أولا بأول إضافة إلى العمليات الخاصة بتنفيذ المخرجات وعليه فأن عمليات التغذية يمكن أن تكون داخلية أي داخل كل نظام فرعي في إطار النظام المركب وخارجية تتمثل بقدرة النظام على التحكم في العوامل البيئية المحيطة.

هـ- بيئة النظام Environment

للنظام بيئة داخلية تتم فيها مختلف العمليات والتفاعلات في النظام كما ان له بيئة خارجية يتفاعل معها تفاعلاً تبادلياً ويتأثر بها، فالمنظمة تأخذ المدخلات من البيئة وتصدر المخرجات للبيئة أيضاً. وعلى عناصر البيئة الداخلية ومكونات البيئة الخارجية وتفاعلها معاً تعتمد فعالية النظام. ولا يمكن فهم النظام او تحليل سلوكه موضوعياً إلا بدراسة البيئة التي ينتمي اليها.

ثانياً: مفهوم نظام الجودة Quality System

يتطلب ضبط الجودة من اجل ضمان استمرار المنظمة لعلمها في البيئة المحيطة لها دمج جهود عدد كبير من الافراد والآلات والمعلومات من خلال تشكيل نظام متكامل للجودة يتجه نحو تحسين الجودة اذ ان بناء القاعدة لنظام الجودة ينصب على خطوة اساسية هي انتاج المنتجات بكفاءة وفاعلية بحيث تكون

Scanned by CamScanner

ملائمة للاستخدام وتلبي حاجة الزبون وتوجيه نظام الجودة باتجاه تكامل الجهود اللازمة لتحسين الجودة يؤدي بالعاملين الى الادراك بأن الجهود المبذولة لتحسين جودة المنتوج ليست محصلة للجهود الضرورية وإنما جهد مشترك للفريق. ويعرف نظام الجودة بأنه: البناء التنظيمي والمسؤوليات والإجراءات والعمليات والوسائل المستخدمة لأجل تحقيق ادارة الجودة.

وعُرِّفَ بأنه: هو نظام يوضع في المنظمة للمحافظة عليها والتأكد من كونها توفر جميع السلع والخدمات للمستهلكين.

وعُرِّفَ كذلك بأنه: نظام فعال لتكامل تطور الجودة والجهود التي تقدمها مختلف الجماعات في منظمة من اجل تحسين الجودة والقدرة على التسويق والهندسة والإنتاج والخدمات المختلفة التي تساعد بدورها على الإشباع الكلي للمستهلك.

إذ يهدف نظام الجودة إلى تحقيق الفوائد الآتية للمنظمات:

أ- تحقيق الضمان والثقة.

ب- تطوير العلاقة بين المجهز والمستهلك.

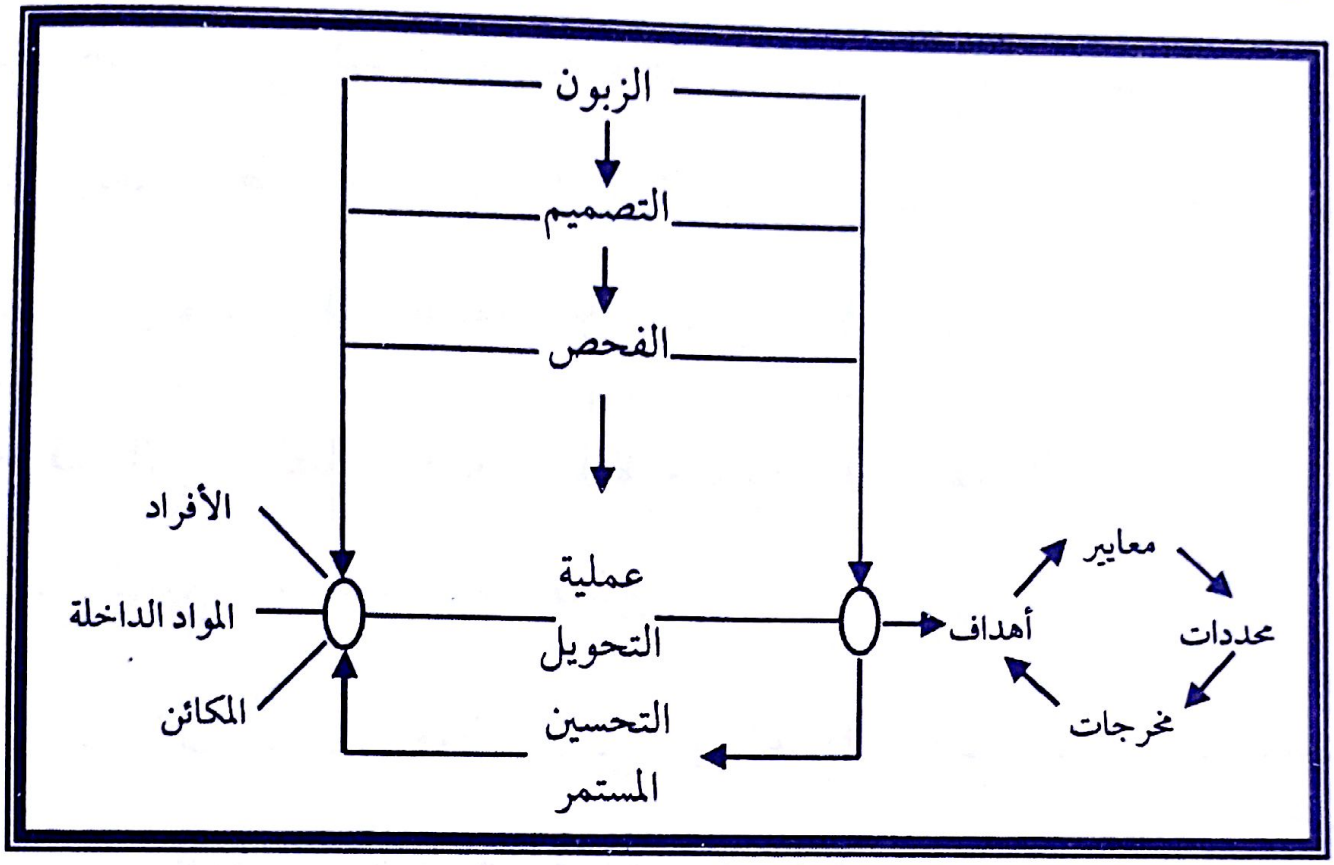
ج- تأسيس نظام كفوء للمراقبة.

د- تقديم فكرة الأداء الضابط.

وقد دفع الاهتمام بتحقيق هذه الأهداف المنظمات الى التحول من ضبط الجودة إلى نظام الجودة أي من الفحص بعد الحدث إلى اتخاذ الممارسات

Scanned by CamScanner

البداية من خلال التكامل بين عناصر ومكونات نظام الجودة والشكل (1-1) يوضح مكونات نظام الجودة.



الشكل (1-1)

مكونات نظام الجودة

وهذا يعني بناء قاعدة أساسية لنظام الجودة يتطلب تحقيق التكامل بين مكونات هذا النظام وتكوين وسائل واضحة لقياسها، وهذا يرتبط بالضرورة بالفهم العميق لدى الإدارة العليا فيما يتعلق بالنظام الأفضل لإدارة الجودة.

Scanned by CamScanner

أسئلة الفصل الأول

س1- ماذا يقصد بالنظام، وما هي مستويات تحليل النظام وأشكاله؟

س2- ما هي عناصر النظام وكيف يتم التفاعل فيما بين هذه العناصر؟

س3- ماذا يقصد بنظام الجودة وما هي اهدافه؟

س4- ما هي مكونات نظام الجودة؟

Scanned by CamScanner