

## المحور 05: أدوات وتقنيات الجودة

### الأستاذة: شريط حنان

هي أدوات تستخدم لضمان تحسين الجودة في جميع جوانب العمليات والأنشطة داخل المنظمة، هذه الأدوات تساهم في تحسين الأداء، البحث عن حلول للمشاكل، تقليل التكاليف وتعزيز رضا العملاء، ومن أبرز هذه الأدوات:

#### أولاً: العصف الذهني

هو أداة من أدوات إدارة الجودة الشاملة تهدف إلى توليد أفكار وحلول مبتكرة لتحسين العمليات داخل المنظمة، يستخدم للحصول على أكبر عدد ممكن من الأفكار والمقترحات الإبداعية عن طريق عرض المشكلة أمام جميع المشاركين ومن ثم السماح لهم بإبداء الآراء دون رفض أي رأي أو فكرة، والقيام بتسجيل هذه الآراء ثم القيام بتنسيقها وإزالة المتكرر منها.

#### خطوات العصف الذهني: تتمثل في:

- 1- تحديد المشكلة أو الهدف: التي نسعى لإيجاد حلول لها أو أفكار لتحسينها.
- 2- عرض المشكلة من قبل قائد الفريق.
- 3- توليد الأفكار: جميع لأفراد يشاركون في تقديم أفكار غير محدودة تغطي كل جوانب الموضوع.
- 4- تصنيف الأفكار: تصفية الأفكار وتحديد الأكثر ملاءمة وواقعية منها، كما يمكن في هذه المرحلة دمج بعض الأفكار وتعديلها لتكون أكثر فاعلية.
- 5- وضع خطة لتنفيذ الحلول أو التغييرات المناسبة.

#### أهمية العصف الذهني في إدارة الجودة الشاملة

- تشجيع الإبداع والابتكار.
- تحفيز المشاركة الجماعية.
- تحقيق التحسين المستمر.

- تعزيز التفاعل والتعاون بين مختلف الأقسام.

### ثانيا: مخطط السبب والأثر

تم تطويره من قبل العالم الياباني (اشيكاوا) يتطلب استخدام هذه الأداة تحديد المشكلة أو الموضوع المراد تحليله (الأثر، النتيجة) ويمثل راس السمكة، ثم تحديد الأسباب الرئيسية المحتملة لتلك المشكلة ويمثلها الهيكل العظمي للسمكة.

يتم تعليم الأسباب الرئيسية للمشكلة والأسباب الثانوية على عظم السمكة فتظهر لنا خريطة السبب والاثر والتي تمكن من تحليل الأسباب الرئيسية والثانوية واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة.

حيث عادة يتم تصنيف الأسباب إلى خمس مجموعات كالتالي:

- 1- أسباب متعلقة بالألات.
- 2- أسباب متعلقة بالمواد الأولية.
- 3- أسباب متعلقة ببيئة العمل.
- 4- أسباب متعلقة بأساليب ومناهج العمل.
- 5- أسباب متعلقة باليد العاملة.

### ثالثا: مخطط باريتو

ألفريد باريتو هو رجل اقتصادي إيطالي (1847-1923)، يهدف مخطط باريتو إلى إظهار الأسباب الأكثر تكرارا من أجل لفت انتباه الإدارة إليها، حيث يستخدم هذا المخطط لتحديد أولوية حل المشكلات، حيث يساعد الإدارة في التركيز على المشكلات التي لها أهمية نسبية أكبر وحلها.

لذلك فإن تحليل باريتو يهدف إلى إظهار الأسباب الأكثر تكرارا والتي تسهم بأكثر قدر في مشكلة الجودة (لفت انتباه الإدارة لها) بعد حصرها ثم تنفيذ الإجراءات التصحيحية اللازمة.

## رابعاً: حلقات الجودة

مجموعات صغيرة من الموظفين يجتمعون بانتظام لمناقشة مشاكل الجودة في العمل، وتقديم حلول مبتكرة لتحسين الأداء، تشجع هذه الأداة على مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات وتحسين الجودة بشكل مستمر.

- تعتمد حلقات الجودة على فكرة إشراك العاملين في تحليل المشكلات واتخاذ القرارات وفقاً لنظام الحلقات الصغيرة ( 2 إلى 3 ساعات شهرياً يكون الاجتماع).
- مجموعات تتكون من 6 إلى 12 فرد لعقد اجتماع طوعي.
- مناقشة وتحليل واقتراح الحلول الملائمة لمجابهة مشكلات الجودة.
- اجتماعات دورية بالاعتماد على عدة أدوات كمخطط باريتو، مخطط السبب والأثر. إلخ.
- تقديم أعضاء الحلقات لمقترحاتهم وهذا بعد إجراء المناقشات، وذلك بهدف تحسين العمليات وتقليل العيوب، ثم تنفيذ الحل المناسب.

## خامساً: LES 5 POURQUOI

- تعتبر من أبسط الأدوات لكنها فعالة للغاية، الغرض منها هو النظر في عمق الأسباب التي أدت إلى ظهور المشكلة (السبب الجذري للمشكلة).
- تعتمد هذه الأداة على طرح السؤال (لماذا) خمس مرات للوصول للسبب الرئيسي للمشكلة.
  - بداية يتم تحديد المشكلة التي نبحث لها عن حلول (يجب أن تكون المشكلة واضحة ومحددة) لكي نتمكن من طرح المشكلة الأسئلة بشكل دقيق.
  - بعد تحديد المشكلة تطرح أول (لماذا)، بعد الإجابة على السؤال الأول يتم طرح السؤال (لماذا) مرة أخرى للبحث عن السبب الثاني وهكذا حتى يتم الوصول للسبب الجذري ( كل إجابة عن السؤال لماذا يجب أن تقودنا إلى مستوى أعمق من الفهم).

- بعد طرح السؤال (لماذا) خمس مرات غالبا ما يتضح السبب الجذري للمشكلة، هذا السبب هو العامل الرئيسي المسبب للمشكلة، وبالتالي يتم وضع خطة للتصحيح والعلاج لتفادي حدوث هذه المشكلة مر أخرى.