مبادئ إدارة الجودة السبعة (ISO 9001)

الأيزو 9001 معيار دولي لأنظمة إدارة الجودة، تنشره المنظمة الدولية للتوحيد القياسي. وهو مبني على سبعة مبادئ لإدارة الجودة، يشرحها معيار مرافق هو الأيزو 9000. والمبادئ طريقة في التفكير في الجودة، لا قائمة من القواعد. ويشرح هذا الفيديو المبادئ السبعة بالترتيب.

1. التركيز على العميل

المبدأ الأول هو التركيز على العميل. وهدفه تلبية متطلبات العملاء ومحاولة تجاوز توقعاتهم. ويعني ذلك فهم احتياجات العملاء الحاليين والمستقبليين وقياس رضاهم بانتظام.

مثال: يسأل صاحب مطعم الضيوف الدائمين عما يودون رؤيته في قائمة الطعام. وبتطبيق التركيز على العميل، يضيف صاحب المطعم طبقاً نباتياً، فيسعد الضيوف.

في العمل: تلتقي سلمى، مديرة الجودة في شركة لكراسي المكاتب، بعملاء رئيسيين لتعرف ما يحتاجونه لاحقاً. وبتطبيق التركيز على العميل، تسمع أنهم يريدون كراسي تسلم مركبة، فتنقل ذلك إلى فريق التصميم.

2. القيادة

المبدأ الثاني هو القيادة. فيحدد القادة على كل المستويات غاية واتجاهاً واضحين، ويهيئون ظروفاً يعمل فيها الناس معاً نحو أهداف الجودة نفسها. والتزامهم الظاهر يهم بقدر السياسة المكتوبة.

مثال: يشرح مدير مدرسة سبب أهمية القراءة، ويشارك أيضاً في ساعة القراءة الأسبوعية. وبتطبيق القيادة، يتبع المعلمون والتلاميذ الهدف نفسه.

في العمل: يشرح مدير شركة سلمى أهداف الجودة لكل فريق، ويحضر مراجعة الجودة الشهرية. وبتطبيق القيادة، يعطي المدير كل فريق الاتجاه نفسه.

3. مشاركة الأفراد

المبدأ الثالث هو مشاركة الأفراد. وتؤدي المؤسسة أداءً أفضل عندما يكون الناس على كل مستوى أكفاء ومخولين ومشاركين. وهم يحتاجون إلى التدريب وإلى صوت وإلى تقدير لمساهمتهم.

مثال: يطلب مدير مقهى من العاملين على القهوة اقتراح طرق لتحسين روتين الصباح، ويشكرهم على أفكارهم. وبتطبيق مشاركة الأفراد، يشعر الفريق بالمسؤولية عن الخدمة.

في العمل: تدرب سلمى عمال التجميع وتدعوهم إلى اقتراح التحسينات. وبتطبيق مشاركة الأفراد، يقترح أحد العمال أداة تثبيت أبسط تقلل الأخطاء.

4. نهج العمليات

المبدأ الرابع هو نهج العمليات. وتتحقق النتائج بكفاءة أكبر عندما تفهم الأنشطة على أنها عمليات مترابطة تعمل كنظام واحد. وإدارة كل عملية والروابط بينها تجعل المؤسسة كلها أكثر قابلية للتوقع.

مثال: يرى مخبز الطلب والخبز والتوصيل سلسلة مترابطة واحدة. وباستخدام نهج العمليات، يلاحظ صاحب المخبز أن تأخر الطلبات يسبب تأخر التسليم.

في العمل: ترسم سلمى خريطة للعملية من طلب العميل إلى التسليم. وباستخدام نهج العمليات، تجد أن معظم الأخطاء تحدث عند التسليم بين المبيعات والإنتاج.

حقوق الطبع والنشر محمية © - أكاديمية أساسيات (شركة أساسيات للخدمات الاستشارية)

5. التحسين

المبدأ الخامس هو التحسين. وتحافظ المؤسسات الناجحة على تركيز دائم على التحسين، لأن الاحتياجات والظروف تتغير. ويشمل التحسين تصحيح المشكلات ومنعها وتغيير طريقة أداء العمل.

مثال: يحتفظ عداء بدفتر تدريب ويحسن شيئاً صغيراً واحداً كل شهر. وباتباع مبدأ التحسين، يصبح العداء أسرع خطوة بخطوة.

في العمل: عندما يظهر عيب، يبحث فريق سلمى عن السبب الجذري ويغير طريقة العمل. وباتباع مبدأ التحسين، تصبح عودة العيب نفسه أقل احتمالاً بكثير.

6. القرارات المبنية على الأدلة

المبدأ السادس هو اتخاذ القرارات المبنية على الأدلة. والقرارات المبنية على تحليل البيانات والمعلومات أرجح أن تحقق النتائج التي نريدها. ومع ذلك، ينبغي التحقق من دقة الأدلة، فالخبرة والحكم ما زالا مهمين.

مثال: يراجع صاحب متجر سجلات المبيعات قبل طلب مخزون إضافي. وباستخدام القرارات المبنية على الأدلة، يطلب كمية أقل من الأصناف بطيئة البيع.

في العمل: قبل تغيير المورد، تقارن سلمى بيانات العيوب في الأشهر الأخيرة. وباستخدام القرارات المبنية على الأدلة، تجد أن المشكلة تأتي من التغليف، لا من المورد.

7. إدارة العلاقات

المبدأ السابع هو إدارة العلاقات. وتعتمد المؤسسات على أطراف معنية مثل الموردين والشركاء والعملاء، لذلك تدير هذه العلاقات من أجل نجاح دائم. ومشاركة الخطط وحل المشكلات معاً يعملان عادة أفضل من الضغط للحصول على سعر أقل فقط.

مثال: يشارك مطعم احتياجاته الأسبوعية مع المزارع الذي يورد خضاره. وباستخدام إدارة العلاقات، يخطط المزارع المحاصيل، ويصبح التوريد أكثر موثوقية.

في العمل: تشارك سلمى توقعات المبيعات مع مورد الإسفنج. وباستخدام إدارة العلاقات، يحلان تأخر التسليم معاً ويتفقان على جدول واضح.

الخاتمة

وخلاصة القول، مبادئ إدارة الجودة السبعة هي التركيز على العميل، والقيادة، ومشاركة الأفراد، ونهج العمليات، والتحسين، والقرارات المبنية على الأدلة، وإدارة العلاقات. وهي معاً تصف طريقة لإدارة الجودة في أي مؤسسة. فالتركيز على العميل هو الهدف الرئيسي لإدارة الجودة، لكن المبادئ السبعة غير مرتبة بحسب الأهمية، بل تعمل معاً، ويساعد القادة والناس والعمليات والتحسين والأدلة والشركاء على تحقيقه. ويمكن أيضاً استخدامها أسئلة بسيطة عن العمل اليومي، مثل ما الدليل الذي يدعم هذا القرار.

المصادر

• المنظمة الدولية للتوحيد القياسي (ISO): معيار ISO 9000، أنظمة إدارة الجودة، الأساسيات والمفردات – https://www.iso.org/standard/45481.html
• المنظمة الدولية للتوحيد القياسي (ISO): إدارة الجودة ISO 9001، ما تحتاج الشركات إلى معرفته – https://www.iso.org/quality-management/iso-9001-2026

• ISO و ISO 9001 اسمان للمنظمة الدولية للتوحيد القياسي ولمعاييرها. هذا الفيديو شرح مستقل بكلماتنا الخاصة، وهو غير تابع للمنظمة ولا معتمد منها. والمعايير نفسها محمية بحقوق النشر لدى ISO ويمكن الحصول عليها منها أو من هيئات التقييس الوطنية.

حقوق الطبع والنشر محمية © - أكاديمية أساسيات (شركة أساسيات للخدمات الاستشارية)