



مقالة عن:

مسرعات تطبيق الجودة التجربة الكورية

النسخة 1.5

إعداد: إياد شريف العوضي

Apr 25, 2017

مقدمة:

هذه المقالة محاولة لإيجاد مسرعات لتطبيق الجودة في الشركات السعودية، وذلك عن طريق الإستفادة من التجربة الكورية في هذا المجال.

أولاً:

سيتم شرح التجربة الكورية بشكل مختصر وذلك للإستفادة منها، حيث حضرت ورشة عمل للبروفسور (وان سيون شين) في تاريخ فبراير 2016 وكانت عن "خارطة الطريق الكورية للوصول الى الجودة" وفيها تم شرح كيفية إقناع قيادات الشركات في كوريا بتطبيق مبادئ الجودة حيث كان للبروفسور دوراً مهماً وأساسياً في هذه المرحلة.

وباختصار تحدثت البروفسور عن النقاط التالية:

1- قام البروفسور بتكوين فريق من أساتذة الجامعة من تخصصات مختلفة في الجودة وكان عددهم 7 أفراد.

2- من مهام الفريق خلق رغبة وشغف ووعي لدى مدراء الشركات في مجال الجودة وأنه مطلب وطني.

3- في عام 1962 تم تأسيس (KSA (Korean Standards Association) من قبل وزارة التجارة الكورية :



4- وفي عام 1995 وقع جسر في كوريا وحصل إنهيار في السوق فأصبح هناك مطلب حكومي وشعبي للجودة.

5- أجبرت الحكومة الكورية الرؤساء التنفيذيين للشركات CEO لحضور ورشة عمل في الجودة مرة سنوياً وبإشراف KSA.

6- بدأت جوائز الجودة في عام 1975م، وفي عام 2002م تم تحويل مبادرات الجودة من القطاع الحكومي الى القطاع الخاص .

7- تم إنشاء مؤشر التميز في الجودة الكوري (KSQEI (Korean Standard Quality Excellence Index) لغرض تقييم جودة المنتجات الكورية بأنوعها المتعددة وعبر صناعات مختلفة بشكل سنوي ويتم التقييم من قبل KSA.

الهدف من المؤشر :

أ- تحديد المنتجات ذات الجودة العالية، كما يتم دراسة الجانب العاطفي للعميل مثل (الصورة الذهنية ، السمعة، الرضا،.....).

ب- تقديم تقرير يحتوي فرص التحسين المطلوبة للوصول إلى التميز .

8- تم إنشاء مؤشر جودة الخدمات في عام 2000 م (KS-SQI (Korean Standard - Service Quality Index) ، وهو مؤشر إقتصادي يقوم بقياس جودة الخدمة ورضا العملاء وذلك بشكل سنوي .



الهدف من المؤشر :

أ- تعزيز القدرة التنافسية بين الشركات التي تقدم الخدمات .

ب- تحسين جودة المعيشة للعملاء .

9- كان هناك إهتمام كبير من قبل رؤساء الشركات بمتابعة المؤشر ومعرفة مستوى شركتهم مقارنةً مع المنافسين، حيث يتم إعلان النتائج في الجرائد الرسمية كما يتم عمل إحتفال لأفضل الشركات في كل صناعة وإعطائهم شهادات تفوق.

10- برنامج (KPC (Korea Productivity Center) – وهو برنامج متكامل (تقييم، إستشارات و تدريب) للشركات الصغيرة والمتوسطة ويتم تمويله من قبل وزارة العمل والعمالة الكورية.



الهدف من البرنامج :

- أ- تحسين القدرة التنافسية للشركات الصغيرة والمتوسطة عن طريق تقديم "التعليم الموجه نحو العمل" للموظفين والمدراء مجاناً.
- ب- توفير البيئة المناسبة للموظفين والمدراء لتبادل المعلومات والخبرات العملية .

11- برنامج (PMS (Productivity Management System) ويهدف الى مساعدة الشركات الصغيرة والمتوسطة لإنشاء نظام متقدم لإدارة الإنتاجية وذلك للوصول الى التميز المؤسسي، حيث يقدم البرنامج (التقييم، الإستشارات والتعليم) ويتم الدعم المالي الحكومي ل 60% من المصاريف .

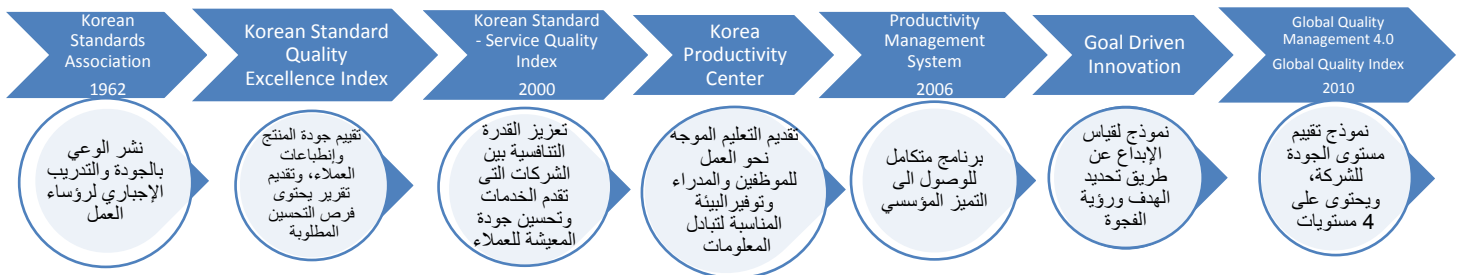
12- أداة القياس (GDI) Goal Driven Innovation وتتكون من مرحلتين، المرحلة الاولى : تحديد الهدف للوصول إلى الإبداع في الجودة عن طريق الدراسة المستفيضة للعملاء وإجراءات العمل والمرحلة الثانية : تقليل الفجوة بين الوضع الحالي والهدف المطلوب .

13- أداة التقييم (GQM 4.0) Global Quality Management 4.0 وتقوم بتحديد مستوى الجودة للشركة/الوحدة وتتكون من اربعة مستويات:

| المستوى | الوصف |
|---------|----------------|
| GQM 1.0 | Inspection |
| GQM 2.0 | Assurance |
| GQM 3.0 | Satisfaction |
| GQM 4.0 | Value Creation |

كما يوجد مؤشر عالمي : (GQI) Global Quality Index لقياس GQM.

ملخص للنقاط المذكورة :



ثانياً :

للنجاح في تطبيق الجودة يتم تطبيق المعادلة التالية والتي تحتوى على المسرعات الثلاثة للجودة :

النجاح في تطبيق الجودة = القدرة Ability * الإتجاه Direction * الدافعية Motivation

نلاحظ أنه في التجربة الكورية تم تغطية المسرعات الثلاثة للجودة في الجدول التالي :

| الدافعية Motivation | الإتجاه Direction | القدرة Ability |
|--|--------------------------------------|------------------------------------|
| KSQEI (Korean Standard Quality Excellence Index) | GDI (Goal Driven Innovation) | KSA (Korean Standards Association) |
| KS-SQI (Korean Standard - Service Quality Index) | GQM (Global Quality Management) | KPC (Korea Productivity Center) |
| GQI (Global Quality Index) | PMS (Productivity Management System) | |

وبالتالي لتسريع تطبيق الجودة في جميع القطاعات في المملكة العربية السعودية نحتاج توفير وتطبيق المسرعات الثلاثة للجودة وهم لهم نفس الأهمية وذلك بالتعاون بين القطاع الحكومي، الخاص والتطوعي :

| المسرعات | كيفية التطبيق |
|----------|--|
| القدرة | عن طريق تدريب وتوعية رؤساء الشركات بفهوم الجودة والتميز المؤسسي، وبالتعليم الموجه للموظفين وعن طريق توفير البيئة المناسبة لتبادل المعلومات بين الشركات وبين الموظفين . |
| الإتجاه | عن طريق تقييم الشركات وتحديد الفرص التحسينية المناسبة لهم، ومن المهم أيضاً تحديد المستوى الحالي للجودة وللإبداع وتحديد المستوى المطلوب او المستهدف. |
| الدافع | خلق منافسة بين الشركات عن طريق إيجاد مؤشرات توضح مستوى جودة منتجات وخدمات الشركات والمقارنة بينهم على المستوى المحلي والدولي ودراسة مدى رضا العملاء والصورة الذهنية والسمعة لديهم والتي تشكلت عن طريق تجربة الخدمات والمنتجات. كما يتم دراسة مدى مساهمة الشركات في تحسين جودة المعيشة للعملاء. وتساهم هذه المؤشرات في تشجيع الشركات على تطبيق المبادرات والمشاريع التحسينية للوصول الى التميز المؤسسي وبالتالي تقديم خدمة مميزة لجميع اصحاب المصلحة. |

بالإضافة الى توفير وتطبيق المسرعات الثلاثة للجودة ايضاً يجب على الشركة تغيير قيمها بما يتناسب مع التوجه الجديد وذلك لتحفيز الموظفين وتقليل مقاومتهم للتغيير، وبالإمكان الإطلاع على مزيد من المعلومات عن مفهوم القيم من خلال قراءة المقالة "خارطة الطريق للتميز في الموارد البشرية - المحطة 5"

شكرا لكم

إياد شريف العوضي

المصدر:

- ورشة عمل لبروفسور (وان سيون شين) في تاريخ 2016-2-23 وكانت عن "خارطة الطريق الكورية للوصول الى الجودة"

النهاية