



الجودة

Quality Horizons Magazine

في هذا العدد

دور المعتقد في نشر ثقافة الجودة
الجودة 4.0 وكيف يمكن أن تُفيد المنظمات
الأسبوع الوطني السادس عشر للجودة
المجلس وُغرس مفهوم العمل المستدام
من أبطال الجودة/ المهندس : يوسف بخاري
الذكاء الاصطناعي التوليدي Chat-GPT
كيف يمكن لـ الذكاء الاصطناعي أن يلعب
دوراً في إدارة الجودة



كلمة العدد

م . عبدالله عبدالقادر تركستاني
رئيس التحرير



الاخوة والاخوات الأعزاء أعضاء المجلس السعودي للجودة
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله .. إن التطور الكبير في التقنيات الرقمية وما جلبته الثورة الصناعية الرابعة من أدوات وتقنيات وفوائد عديدة، أثرت على أساليب الحياة للبشرية، ولا ينكر أحد أن الذكاء الاصطناعي (AI) أصبح يتأصل أكثر في حياتنا اليومية، ويوجد بلا شك تخوف لدى الكثير من الناس بشأن إمكانية قيام الروبوتات للوظائف والاستغناء عن البشر، نعم قد يتم إعطاء بعض الأدوار لهذه التقنيات، إلا أن هناك فوائد يجلبها الذكاء الاصطناعي في الأعمال تفوق تلك المخاوف، خصوصاً إذا استخدمنا تلك التقنيات لصالحنا لتحسين التوازن بين العمل والحياة.

نتناول في هذا العدد إحدى هذه التقنيات الجديدة وهي الذكاء الاصطناعي التوليدي مثل ChatGPT والتي يمكنها الإجابة على الأسئلة الفنية، وكتابة خطط أعمالنا الأسبوعية، وترجمة ومعالجة كميات هائلة من المعلومات في نماذج محتوى أكثر قابلية للقبول والاستيعاب. وطبعاً عند استخدامها وتخصيصها أو تدريبها بشكل صحيح، حيث يمكن لهذه الأدوات توفير الوقت وتبسيط الأعمال والتواصل، فمثلاً يمكن لأدوات الذكاء الاصطناعي تحليل ومعالجة كميات هائلة من البيانات على المستوى التفصيلي، مع التخلص من هامش الخطأ البشري.

ومن إحدى فوائد الذكاء الاصطناعي الأكثر وضوحاً وبعبارة المدى ولا سيما فيما يتعلق بالجودة للأعمال هي أتمتة المهام الروتينية والمتكررة. فهناك مجموعة من الأدوات المعتمدة على الذكاء الاصطناعي موجودة حالياً بالفعل والتي يمكن أن تساعد في تبسيط المهام اليومية الروتينية، مثل إدخال البيانات وتلخيص المقالات وصياغة رسائل البريد الإلكتروني، والتحليل وإعطاء اقتراحات مفيدة وتعزيز الإنتاجية مما يعطي تركيز وحرية أكثر لأداء أنشطة أخرى مهمة.

لذا كيف يمكننا إدراك أنفسنا في المستقبل والتأكد من أننا نستثمر قوى الذكاء الاصطناعي، بدلاً من مقاومتها ومحاولة دفعها بعيداً عنا.

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته..

رؤية المجلس

تحقيق الاتقان والتميز نحو
تنمية مستدامة للمجتمع

رسالة المجلس

يسعى المجلس السعودي للجودة الى نشر ثقافة الجودة والتميز وأفضل الممارسات والعمل على تطوير الأفراد والمنشآت بتقديم البرامج والأنشطة المتخصصة من خلال مجموعات عمل مهنية باستثمار الخبرات وبناء الشراكات والتحالفات الإستراتيجية المحلية والدولية للرفق بجودة الحياة وازدهار المجتمع انطلاقاً من قيمنا الإسلامية

حكمة العدد

"سيعزز الذكاء الاصطناعي قدراتنا ويحدث ثورة في الصناعات، لكن الإبداع والتعاطف البشري سيبقيان ولا يمكن استبدالهما بالآلات"

جنسن تشوانغ

دور المعتقد في نشر ثقافة الجودة



د. مصطفى حامد الحكيم

مدرّب ومستشار الجودة
الشاملة والتميز المؤسسي

عندما ظهرت الإدارة العلمية التي قدمها فريدريك تايلور وتبعتها ضبط الجودة لدكتور شيوارات عام 1931م؛ كان التركيز أن الجودة تتحقق بالنظام وحده من خلال ترتيب العمليات الإنتاجية وقياسها، تطور هذا المفهوم إلى توكيد الجودة الذي يعتمد على بناء العمليات وتصميم المنتجات دون السماح لأي خطأ. كانت هذه الحقبة فترة بناء النظم بشكل دقيق دون النظر لثقافة المؤسسة. رغم ذلك كانت الأساليب الإدارية لضبط وتوكيد الجودة الدور الكبير في الانتصار على اليابان في الحرب العالمية الثانية عام 1946م.

أخذت اليابان الجودة من الغرب بعد المحاضرة التي قدمها د. إدورد ديمنج 1950م فأنشئت جائزة ديمنج للجودة 1951م، وحاولت نشر ثقافة الجودة لكنها واجهت مقاومة كبيرة، لذلك عملت على تحويل ثقافة الجودة لتربطها بمفهوم كايزن النابع من عمق معتقداتها، هذا المفهوم الذي كان له الدور الكبير في بناء ثقافة الجودة في المؤسسات اليابانية، ثم قام علماءها كاروا إيشكاوا و تاجشي أونو وغيرهم عبر هذا المفهوم لابتكار أساليب إدارية مثل حلقات الجودة وأدوات الجودة السبعة والتسليم في الوقت المحدد. استطاعت اليابان بذلك من تطوير مؤسساتها وإنتاج منتجات عالية الجودة فاقت التوقعات وبتكلفة أذهلت الكل، فمن دولة مدمرة تمامًا لثاني قوة اقتصادية في العالم 1980م.

بحث الغرب عن أسباب الطفرة في المنتج الياباني، فبدأ بتطبيق الأساليب الإدارية التي إبتكرتها اليابان، ولكنه فشل؛ والسبب أنها أعتمدت على ثقافة مؤسسية مختلفة. أول من أكتشف ذلك د. وليام أوتشي في كتابه "نظرية Z" عام 1981م والذي أوضح أن اليابان تعمل بنظرية جديدة مختلفة عن "نظرية XY" ويجب مراعاة الفرق بين الثقافتين لتطبيق تلك الأساليب الإدارية. تبع ذلك د. روبرت وترمان في كتاب البحث عن الامتياز 1982م، الذي أثبت أن للثقافة المؤسسية دور كبير في تحديد الأساليب الإدارية المستخدمة، فقد عرض الكتاب مجموعة من المبادئ الإدارية المتفق عليها مثل إرضاء الزبائن والقيادة وغيرها، تختلف المؤسسات في إبتكار أساليب إدارية لتحقيقها حسب ثقافتها. نتيجة ذلك تبني الغرب مفهوم التميز المؤسسي المبني على معتقد تنوع البشر وبالتالي تنوع الأساليب الإدارية التي يستخدموها.

خلاصة ذلك تسابقت الأمم في التاريخ الحديث إلى بناء ثقافة الجودة ولم تنجح أي منها إلا عندما ربطتها بالمعتقد، هذه اليابان أخذت الجودة من الغرب فربطتها بمفهوم كايزن النابع من عمق معتقداتها، كذلك الغرب حاول أن يأخذ الأساليب الإدارية اليابانية لكنه لم ينجح حتى تبني مفهوم التميز المؤسسي النابع أيضًا من عمق معتقده.

إن ما تحتاجه منظماتنا هو ثقافة الإتقان النابعة عن الإحسان، الذي يجعل المدير والعاملين محفزين لتقديم منتجات ذات جودة عالية، تحقق لهم خيري الدنيا والآخرة. الآن يحتاج العالم لمفهوم نابع من عمق المعتقد الإسلامي "الإدارة بالاحسان".

الآن

يحتاج العالم لمفهوم
نابع من عمق المعتقد
الإسلامي

الآن يحتاج العالم إلى
الإدارة بالاحسان



الجودة 4.0

وكيف يمكن أن تفيد المنظمات

د. هاني حسن فتاني

عضو تنفيذي - المجلس السعودي للجودة

"الجودة 4.0" هو مصطلح يشير إلى مستقبل الجودة والتميز المؤسسي في سياق الثورة الصناعية الرابعة، حيث يمكن لمهنيي الجودة أن يلعبوا دوراً حيوياً في قيادة منشأتهم لتطبيق ضوابط الجودة المعتمدة على التقنيات الجديدة والرقمية والمزرعة. حيث يتم الاستفادة من التقنيات الرقمية لتعزيز أساليب وممارسات الجودة التقليدية لتحسين الكفاءة والأداء والابتكار.

فمن خلال الجمع بين هذه التقنيات، تسعى الجودة 4.0 إلى توفير مكاسب كبيرة للمنظمات فعلى سبيل المثال:

- زيادة الكفاءة: من خلال الأتمتة والتحليلات المتقدمة، يمكن للمنظمات تسريع عملياتها وتقليل الخطأ البشري وبالتالي زيادة الكفاءة.
- مراقبة الجودة في الوقت الحقيقي: يمكن لأجهزة استشعار إنترنت الأشياء مراقبة عملية الإنتاج في الوقت الفعلي، وتحديد وتصحيح أي مشكلات تتعلق بالجودة على الفور تقريباً.
- الصيانة التنبؤية: باستخدام تحليل البيانات والتعلم الآلي، يمكن للجودة الرابعة التنبؤ بأعطال المعدات قبل حدوثها. وهذا يسمح بإجراء الصيانة في الوقت المناسب، مما يقلل من وقت التوقف للألات غير المتوقع.
- تحسين عملية صنع القرار: تقدم تحليلات البيانات الضخمة رؤى حول كل شيء بدءاً من جودة المنتج وحتى رضا العملاء مما يساعد على اتخاذ القرارات الاستراتيجية.
- رضا العملاء: من خلال الاستفادة من بيانات العملاء، يمكن للمنظمات التركيز على التخصيص للخدمة وتشخيصها وتقديم الجودة الفائقة، وبالتالي تعزيز رضا العملاء.
- إدارة المخاطر: باستخدام التحليلات التنبؤية، يمكن تحديد المخاطر المحتملة المتعلقة بالجودة قبل أن تسبب الضرر.
- شفافية سلسلة التوريد: يمكن أن توفر الأنظمة المتصلة رؤية كاملة من البداية إلى النهاية لسلسلة التوريد، مما يساعد على تحديد مناطق الاختناقات وتحسين الأداء العام.

لذا من خلال الاستفادة من الجودة 4.0، يمكن للمنظمات تحقيق مستوى عالٍ من التميز والتركيز على العملاء مع تقليل المخاطر والتقليل أيضاً من انعدام الكفاءة.



وأذكر هنا بعض التقنيات الرقمية الرئيسية المستخدمة في هذا السياق:

- الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي (Artificial Intelligence & Machine Learning): تساعد هذه التقنيات في التنبؤ بالعيوب ومنعها في مرحلة مبكرة، وتحسين مراقبة الجودة.
- تحليلات البيانات الضخمة (Big Data Analytics): من خلال تحليل مجموعات البيانات الكبيرة، يمكن للمنظمات تحديد الأنماط والاتجاهات لتعزيز عمليات الجودة والتنبؤ بمشكلات الجودة المحتملة.
- إنترنت الأشياء (IoT): يمكن لأجهزة إنترنت الأشياء توفير بيانات في الوقت الفعلي من المراحل المختلفة من عملية التصنيع، مما يتيح المراقبة المستمرة والتعديل الفوري للأخطاء أو العيوب، مما يزيد من جودة المنتج.
- تقنية البلوكتشين (Blockchain): يضمن إمكانية تتبع الأشياء وأصلاتها وعدم التقليد ويعزز شفافية سلسلة التوريد، والأمان وبالتالي تحسين الجودة.
- الواقع المعزز (AR) والواقع الافتراضي (VR): يساعدان في تدريب الموظفين وتصميم واختبار المنتجات وبالتالي تعزيز مراقبة الجودة.
- الحوسبة السحابية (Cloud Computing): من خلال توفير موارد مرنة وقابلة للتطوير، فإنها تساعد المنظمات في جمع وتخزين وتحليل البيانات المستخدمة لإدارة الجودة.
- الأنظمة الفيزيائية السيبرانية (Cyber-Physical Systems): تدمج الحوسبة مع العمليات الفيزيائية، مما يسمح للألات باتخاذ القرارات وحل المشكلات، مما يؤدي إلى زيادة الكفاءة والجودة.
- تقنية التوأم الرقمي (Digital Twin technology): تتيح النسخة الرقمية المتماثلة من الأشياء / الأنظمة في العالم الحقيقي محاكاة العمليات وتحليلها وتحسينها، وبالتالي إمكانية تحسين جودة المنتج والعمليات.

الأسبوع الوطني السادس عشر للجودة



٢١ - ٢٥ ربيع الثاني ١٤٤٥ هـ | ٥ - 9 نوفمبر 2023 م

"الجودة: إدراك قدراتك التنافسية"

المزيد عن الأسبوع الوطني السادس عشر للجودة اضغط هنا

أطلق المجلس السعودي للجودة مبادرة سنوية للاحتفال بالجودة والتميز في مملكتنا الغالية منذ أكثر من خمسة عشر عامًا، وكان الهدف منه نشر الوعي بالجودة وتعزيز ثقافة الجودة والتحسين المستمر في جميع القطاعات، وها نحن وصلنا إلى العام السادس عشر من تلك المبادرة الوطنية، ويقام هذا الأسبوع عادة في شهر نوفمبر بحيث يتضمن يوم الجودة العالمي وهو ثاني خميس من شهر نوفمبر من كل عام، كما يتم اختيار شعار أو موضوع محوري يتم التركيز عليه خلال ذلك الأسبوع ويغطي جوانب مهمة عن مهنة الجودة والتميز المؤسسي، وبحمد الله هناك تفاعل بمختلف المنشآت بذلك الأسبوع حيث يتم عقد المحاضرات أو الندوات أو الفعاليات التي تعزز من الجودة، ونحن ندعو منشآتنا الوطنية والمهنيين المتخصصين في الجودة لتفعيل ذلك الأسبوع بأنشطة والإبداع فيها، ولنبدأ بالتخطيط والاستعداد من الآن للتوعية بالجودة وأهميتها وكيف يمكن أن تجعل حياتنا ومجتمعنا أفضل، وشعارنا هذا العام يتواءم مع الشعار العالمي لهذه المناسبة وهي "الجودة: إدراك قدراتك التنافسية" فهناك قدرات وإمكانات تنافسية سواء لدى الأفراد العاملين في المنشآت أو في المنشأة، وهذه القدرات يمكن أن تكون ميزات للتنافس إذا تم استثمارها وتفعيلها بحيث تعود بالفائدة على الفرد وعلى المنشأة وبالتالي تحقق أهدافها.

مقترحات وأفكار للاحتفاء بأسبوع الجودة الوطني السادس عشر

فيما يلي بعض الأمثلة عن الأنشطة التي يمكن القيام بها خلال هذا الأسبوع لتعزيز الجودة

- إقامة ملتقى عن الجودة: لمدة ساعتين أو ثلاث في الفترة الصباحية من العمل، يتم فيه إقامة عدد من الأنشطة "محاضرة، مسابقة، تكريم فرق العمل، ورشة عمل تدريبية".
- تنظيم مسابقة: تدور حول الموضوعات المتعلقة بالجودة والتميز والتحسين المستمر لتعزيز المعرفة والتعلم والمشاركة.
- المشاركة النشطة ورسالة من الإدارة العليا: تشجيع المشاركة النشطة والمشاركة من الإدارة العليا لإظهار التزامها بالجودة، وهذا أحد العناصر المهمة في معايير جائزة الملك عبدالعزيز للجودة وغيرها من جوائز التميز.
- عقد ورشة عمل تدريبية: عن المفاهيم أو الأدوات أو الجديد بشأن الجودة من أجل اكتساب المهارات وتعزيز المعارف وزيادة الخبرات.
- استضافة أحد الخبراء المحليين: لتقديم محاضرة أو ندوة عن شعار أسبوع الجودة الحالي "الجودة: إدراك قدراتك التنافسية".
- إقامة ندوة أو حلقة نقاش: يتم فيها مشاركة أحد الخبراء والمتخصصين في مجال معين من خارج المنشأة مع موظفين من داخلها للنقاش حول أحد المواضيع، مثلًا الجودة الرابعة، أو كيفية استخدام تقنية الذكاء الاصطناعي في العمل.. الخ.
- تنفيذ محاضرة عن بعد: ويتم حضورها من قبل المدراء والموظفين في القاعة الرئيسية للمنشأة، مع توفير ضيافة مناسبة.
- شعارات أسبوع الجودة: تطوير شعارات جذابة لا تنسى لتعزيز الوعي بالجودة خلال هذا الأسبوع، والاستفادة من إبداعات الموظفين ممن لديهم مهارة في التصميم.
- الاستفادة من منصات التواصل الاجتماعي للمنشأة: من خلال نشر محتويات قصيرة عن هذا الأسبوع وعن الجودة وأهميتها أو إعادة إرسال ما هو متوفر في شبكات التواصل الاجتماعي مما له علاقة بالجودة ومواضيع أسبوع الجودة.
- مسابقة الملصقات: عقد مسابقة للملصقات ذات مواضيع الجودة لتشجيع الإبداع والوعي بالجودة.
- الترويج للاقتباسات الشهيرة: شارك بعض من الاقتباسات المشهورة المتعلقة بالجودة من أقوال العلماء أو الكتب والمقالات لإلهام الموظفين وتحفيزهم.
- برنامج الاقتراحات: إطلاق برنامج لتشجيع الإبداع وتحفيز الموظفين على تقديم الاقتراحات والأفكار التي تساعد في تحسين الجودة في المنشأة.
- تكريم وتقدير الموظفين: فرصة لتكريم أولئك الموظفين المتميزين، ممن كانت لهم إسهامات وجهود كبيرة في الجودة داخل المنشأة خلال العام.
- مشاركة قصص النجاح: للمشاريع والمبادرات والتحسينات التي تمت في المنشأة لإلهام الآخرين.
- فرق عمل التحسين: يتم استعراض بعض المشاريع التحسينية التي تمت وكان لها أثر على المنشأة، ويتم تكريم فرق العمل، حيث إن ذلك يشجع على العمل الجماعي في المنشأة وتكريم للمشاريع المتميزة.
- إصدار نشرة: يمكن للمنشأة أن تقوم بإصدار نشرة إلكترونية بهذه المناسبة قد لا تتعدى صفحتين إلى أربع صفحات، تكون فيها كلمة من المسؤول الأول بالمنشأة يتناول عن الجودة وأهميتها للمنشأة وبحث العاملين بتفعيل قدراتهم وإبداعاتهم في التحسين والتطوير في أعمالهم والإرتقاء بجودة خدماتهم وعملياتهم.
- مسابقة المقال: إطلاق مسابقة مقال حول موضوعات الجودة لتعزيز التفكير وصياغة المحتوى النقدي ومهارات الاتصال الكتابي.
- لافتات وملصقات الجودة: عرض لافتات وملصقات متعلقة بالجودة في جميع أنحاء مكان العمل لتعزيز الوعي بالجودة والتميز المؤسسي.
- النشر في الموقع الإلكتروني للمنشأة عن الجودة: نشر رسالة إخبارية تركز على الجودة وعن أسبوع الجودة ومعلومات حول الموضوعات المتعلقة بالجودة.
- تشجيع الموظفين على الحصول على شهادة معتمدة: في أنظمة الجودة أو التقييم المؤسسي أو المنهجيات.
- جلسة عصف ذهني: تقديم المقترحات حول تحسين العمليات في المنشأة، أو تحسين المنتجات أو الخدمات بما يحقق من متطلبات العملاء وتحسين من تجاربهم مع المنشأة أو خدماتها وأساليب تقديمها.
- عقد جلسة لمناقشة كتاب عن الجودة: يتم اختيار كتاب له علاقة بالجودة ومجال عملها ومنتجاتها، بحيث يتم استعراض أهم مواضيعه ومحتواه ومن ثم يتم المناقشة وتقديم الملاحظات والتغذية الراجعة والدروس المستفادة.
- مقاطع فيديو عن إدارة الجودة: اعرض مقاطع فيديو من منصة اليوتيوب عن الجودة أو مفاهيمها أو أدواتها مما تركز به المواقع عن إدارة الجودة أثناء فترات الراحة أو وقت الغداء لتعزيز التعلم والمشاركة.

فعاليات المجلس خلال الربع الثالث من العام 2023م

أعلن المجلس السعودي للجودة عن توقف جميع الفعاليات خلال فترة الإجازة الصيفية (يوليو - أغسطس) وتقديم بالشكر والتقدير لكل من شارك وساهم في دعم برامج وفعاليات المجلس من منظمات وأفراد، وتشجيعاً على القراءة والمعرفة قدم المجلس خصم الإجازة الصيفية 30% على جميع الإصدارات خلال شهر أغسطس.

يوليو أغسطس



سبتمبر صفر ربيع الأول

افتتح المجلس السعودي للجودة فعالياته بعد الإجازة الصيفية بـ "الملتقى السنوي الحادي عشر لمجموعة الجودة في العمل الخيري" عبر منصة زووم بإدارة م. بندر القحطاني، ومشاركة كوكبة من المتحدثين الخبراء. ثم أقام "ندوة تدشين جائزة مدير الجودة المتميز 2023م" أعلن خلالها عن بدء استقبال طلبات الترشح للجائزة في دورتها الرابعة عشر بإدارة د. عايض العمري ود. عمر كابلي. ثم ورشة عمل الكترونية بعنوان "فهم سياق عمل المنظمة في أنظمة الجودة.. التقنيات والأدوات" قدمها م. محمد البنا، واختتم فعالياته بمحاضرة الكترونية مترجمة إلى اللغة العربية بعنوان "Domain/Data/Discovery: a framework for Big Data QUALITY 5.0" قدمها Prof. Pedro Saraiva.

افتتح المجلس السعودي للجودة فعالياته هذا الشهر بالمحاضرة الالكترونية السابعة قدمها د. سيد احمد بن روان، بعنوان "حوكمة الذكاء الاصطناعي: منظور منظمة الايزو بشأن حوكمة نظام إدارة الذكاء الاصطناعي".

أكتوبر ربيع الأول



صور من بعض اللقاءات التي أقيمت خلال الربع الثالث من العام 2023م

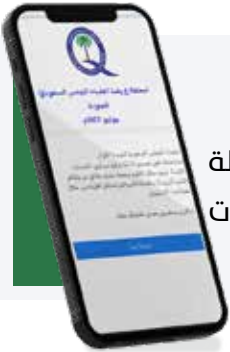


جائزة مدير الجودة المتميز 2023م

أعلن المجلس السعودي للجودة عن فتح باب الترشح لجائزة "مدير الجودة المتميز 2023م" في دورتها الرابعة عشر والتي كانت ومازالت مبادرة من المجلس لتحفيز وتقدير مدراء الجودة بالقطاعات المختلفة بالمملكة، وندعو مدراء الجودة بالمشاركة فيها والاستفادة من معاييرها في تطوير قدراتهم المهنية في الجودة والتميز المؤسسي.

ويمكن المشاركة بالجائزة والإطلاع على دليل المعايير والترشح من خلال **الضغط هنا** علماً أن موعد إغلاق باب الترشح 30 نوفمبر 2023م

كما يمكن طرح استفساراتكم من خلال البريد الإلكتروني للجائزة: QMaward@sqc.org.sa أو رقم الجوال 0506637248



استطلاع قياس رضا أعضاء المجلس

نشر المجلس السعودي للجودة خلال شهر يوليو استطلاع لقياس رضا الأعضاء مكون من بضعة أسئلة للحصول على آرائهم ومقترحاتهم في العمل على تحسين أداء المجلس ورفع مستوى الخدمات المقدمة، واستمر الاستبيان حتى نهاية شهر سبتمبر الماضي على أن يتم عقده بصورة دورية.

زيارة ميدانية

"مصنع تكنولوجيات الصحراء للألواح الشمسية"

زار وفد من أعضاء المجلس السعودي للجودة مصنع "تكنولوجيات الصحراء للألواح الشمسية" في مدينة جدة ضمن مبادرات المجلس المجتمعية لدعم الكيانات السعودية والاطلاع على تطبيقات الجودة وممارساتها والمساهمة لتعزيز البنية التحتية للجودة، كما بحث الطرفان فرص التعاون والشراكة في نشر ثقافة الجودة، وفي ختام الزيارة تبادل الطرفان الهدايا التذكارية.



تدشين كتابين مترجمة للبرفيسور: محمد زايري -رحمه الله-

ضمن جهود المجلس السعودي للجودة في إثراء المكتبة العربية بـ الكتب المتخصصة في الجودة والتميز المؤسسي وأدواتها، فقد تبني المجلس مبادرة لإحياء الإرث العلمي لأستاذ وخبير الجودة البرفيسور/ محمد زايري عليه رحمة الله، من خلال ترجمة عدد من السلاسل العلمية لتلك الكتب، وقد تم بحمد الله الانتهاء من ترجمة كتابين بعنوان "تحفيز التركيز على أصحاب المصلحة" وكتاب "100 طريقة لقيادة التميز" بالشراكة مع مؤسسة السبيعي الخيرية الرامية لهذه السلسلة

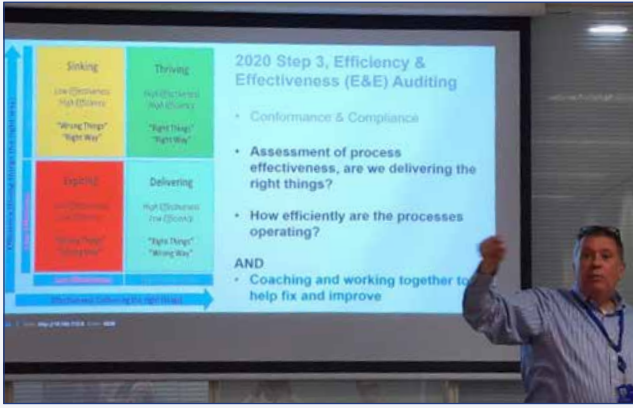
ويسعدنا إتاحة النسختين الورقية والإلكترونية من خلال المتجر الإلكتروني للمجلس عبر الرابط:

<https://bit.ly/sqc-books>



زيارة المجلس للشركة الفائزة بجائزة التميز البريطانية "إنمارسات"

ضمن الإطلاع على التجارب والممارسات الناجحة، قام عدد من أعضاء المجلس السعودي للجودة بزيارة علمية لإحدى الشركات الرائدة في عالم الاتصالات "شركة انمار سات للاتصالات عبر الأقمار الصناعية" والتي تأسست منذ عام 1979، حيث تم الاطلاع على الخدمات التي تقدمها تلك الشركة عبر منظومة من الأقمار الصناعية والتي تغطي تقريباً كل جزء من الكرة الأرضية، كما تم التعرف على مفاهيم الجودة لدى هذه الشركة وكيفية تطبيق الجودة في الخدمات والصيانة ومنظومة الأقمار الصناعية، وتتنوع الخدمات لدى الشركة بدءاً من المدن والسفن والطائرات المتصلة وحتى عمليات إنترنت الأشياء عن بُعد، والتي مكنت شركات الطيران الجوية من توفير خدمات الاتصال والإنترنت وهي في أجواء السماء، كما تقدم الشركات خدماتها للسفن في البحار والمحيطات. وفي نهاية تلك الزيارة العلمية من قبل أعضاء المجلس تم تسليمهم درع المجلس كتقدير وشكر على الاستضافة.



من إصدارتنا

تحفيز التركيز على أصحاب المصلحة

تأليف: البروفيسور / محمد زايري (رحمه الله)



في هذا الكتاب الذي هو أحد كتب سلسلة قيادة التميز لفقد الجودة وعالمها الراحل البروفيسور / محمد زايري -رحمه الله- يتطرق المؤلف إلى موضوع غاية في الأهمية للمنظمات الطامحة للتميز، وقليلاً ما يتم التطرق له ألا وهو التركيز والاهتمام الشمولي بكافة المعنيين من أصحاب المصلحة بداخل وخارج المنظمة.

وقد اشتمل الكتاب على تحديد وتعريف واضح ودقيق لأنواع المختلفة من أصحاب المصلحة الذين يؤثرون ويتأثرون بأعمال ومخرجات المنظمة، وكذلك ارتباط وتأثير أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية على مفهوم ودور أصحاب المصلحة في المنظمة، كما تضمن الكتاب شرحاً وافياً لأساليب تحديد وتحليل أصحاب المصلحة والاستراتيجيات اللازمة للتواصل معهم وضمان مشاركتهم الايجابية مع المنظمة.

يمكن الحصول على نسخة من الكتاب من خلال [الضغط هنا](#)



المجلس السعودي للجودة وغرس مفهوم العمل المستدام

بقلم د. عوض سالم الحربي

عضو تنفيذي - المجلس السعودي للجودة



وكان الطموح والعطاء والتضحية من قبل أعضاء اللجنة التنفيذية الذين في غالبيتهم عاصروا بدايات التأسيس وضوعيته وبساطته وما هم اليوم يرون ثمرة طموحهم وصبرهم نجاحات يتلوها نجاحات وتطوير في المخرجات والنتائج والتأثير.

ونتيجة لوضوح المجلس في أهدافه وتركيزه السليم على مجالات الجودة وتطبيقاتها المختلفة أثمرت برامج وأنشطة متميزة قام بها وأشرف عليها وأسهم فيها المجلس السعودي للجودة خلال التسع وعشرين سنة الماضية، واتسمت بالتطور في أنشطته كمياً ونوعياً فبدأت في السنوات الخمس الأولى بما لا يتجاوز خمس محاضرات في العام إلى أن وصل إلى أكثر من 50 محاضرة وفعالية في العام الواحد عبر مختلف الأنشطة حيث تم الاستفادة من التطور التقني في تقديم خدماته عن بعد عبر المحاضرات الإلكترونية وورش العمل المتخصصة من خلال منصات التعليم الرقمية، حتى أنها جعلت خبير وعالم الجودة العربي المسلم البروفيسور/ محمد زايري عليه رحمة الله يصف المجلس بأنه أعجوبة "miracle". والمجلس السعودي للجودة ومن خلال حماس والتزام قيادته الإدارية وأعضاء اللجنة التنفيذية غرس مفهوم العمل المستدام، فمسيرته عطرة بهذه الصفة المهمة في مسيرة نجاح أي منظمة، فهو -بحمد الله- لا يعرف الكلال أو الملل، ولم يعرف عنه انقطاع كلي أو جزئي كما يلمسه الجميع اليوم في جل الجمعيات المهنية الوطنية، وكجزء من استدامته أنشأ المجلس "وقف الجودة والإتقان" وأصبحت جميع أنشطته جزء من أنشطة ومصاريف هذا الوقف المبارك، وإن من أبرز أسرار تزايد وتنامي أنشطة المجلس السعودي للجودة أن لديه مركز تفكير متجدد ممثلاً في خزان أفكار "Think Tank"، يتم تغذيته في كل اجتماعات أعضاء اللجنة التنفيذية بما لا يقل عن عشر إلى خمسة عشر فكرة جديدة لأنشطة وبرامج ومشاريع تتعلق بالجودة. ومشروع مركز التفكير بدأه المجلس منذ أكثر من خمسة عشرة سنة، فكان بالفعل مصدراً دائماً وثرياً بالأفكار الإبداعية والرائعة، التي تم تنفيذ فقط أقل من 40 في المائة منها. وإن من أبرز الثمرات الرئيسية التي نجح المجلس السعودي للجودة في الوصول إليها هو نجاحه في أن يكون مظلة وطنية للمهتمين والمتخصصين في الجودة ومفاهيمها وتطبيقاتها، فهو يضم أكثر من خمسة آلاف عضو من مختلف الجنسين ومن مختلف الجنسيات والمستويات الإدارية والعلمية، وبعضهم يعد مرجعاً في مجاله الدقيق وأصبح من أعضاء المجلس مؤلفون وكتاب ومحاضرون على مستوى عال من العلم والمعرفة في مجال إدارة الجودة وتطبيقاتها. وقد قدم المجلس السعودي للجودة مساهمات وطنية ناجحة وبارزة في سماء وطننا الغالي بالتعاون والشراكات مع شتى المؤسسات الوطنية في القطاعات الحكومية والصناعية وغير الربحية من أجل رفع راية الوطن في مجال الجودة، والدفاع عنها وتحسين البيئة الإدارية الداخلية سواءً في المجالات الإنتاجية أو الخدمية أو الغير ربحية. وإن من أبرز المساهمات الوطنية المهمة للمجلس السعودي وقيادته في مسيرة الوطن تجاه جعل الجودة خياراً استراتيجياً ما يلي:

- إقامة المؤتمرات والملتقيات.
- إثراء المكتبة العربية بالكتب المتخصصة في مجالات الجودة والتميز المؤسسي، من خلال إصدارات المجلس وترجمة للكتب المهمة في هذا المجال.
- المساهمة في إعداد ودعم وتقييم جوائز الجودة والتميز المؤسسي مثل: جائزة الملك عبد العزيز للجودة كشريك رئيس، جائزة الطائف للأداء الحكومي المتميز، جائزة التميز في العمل الخيري.
- اهتمام المجلس بنشر مفاهيم الجودة عبر مختلف مصادر المعرفة.
- تميز المجلس السعودي للجودة بالمساهمات الإقليمية والعالمية.

ذكرت في مقال سابق احتفال، واحتفاء الغرب، والشرق بالجودة، وتطبيقاتها. وقد تحدثت في مقال تم نشره في جريدة الاقتصادية بتاريخ 30 مايو 2014م عن نفس عنوان هذه المقالة وكان بمناسبة احتفال المجلس السعودي للجودة بمرور عشرين عاماً على تأسيسه، وقد مضى ما يقارب العشر سنوات منذ ذلك التاريخ وسيحتفل المجلس في العام القادم بمرور ثلاثين سنة على تأسيسه، ومع رؤية المملكة 2030 وما تحمله من طموحات، مملكتنا الحبيبة قد بدأت تخطو خطوات كبيرة ومهنية في شتى مجالات الجودة والتميز المؤسسي والمواصفات والمقاييس من خلال جهود رسمية تقودها مشكورة الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة وقطاعات الدولة المختلفة ولا سيما الحكومية منها كوزارة التعليم ووزارة الصحة ووزارة التجارة ووزارة الاستثمار ووزارة الاتصالات وتقنية المعلومات وغيرها من المؤسسات الحكومية ممن لها دور واضح وأنشطة ملعن عنها في حينها. ومن جهة أخرى جهود تطوعية مجتمعية في مجال الجودة وبرز فيها بصورة واضحة وجلييلة دور المجلس السعودي للجودة فمنذ ثلاث عقود من الزمان منذ تأسيسه بصورة تطوعية عام 1415هـ برعاية كريمة من شركة أرامكو كفرع معترف به للجمعية الأمريكية للجودة ASQ. وبقي المجلس السعودي للجودة يبدر في محيطات الجودة وتطبيقاتها برعاية ومساندة من الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة كشراكة استراتيجية والذي أثمر عنه تكامل وجهود متميزة طورت الدور المجتمعي في تعزيز الجودة بالوطن، ما أسهم بوضوح في إيصال المملكة وسمعة المملكة في مجال الاهتمام بالجودة إلى مستوى متقدم بين دول المنطقة وبقية دول العالم. إن نجاح المجلس السعودي للجودة في الاستمرارية في العطاء لثلاث عقود من الزمان يعد علامة بارزة وأنموذجاً متميزاً للجمعيات المهنية التي كثير منها ما يبدأ قوياً وذا عطاء كبير ثم ما إن يلبث بعد سنوات قليلة من العطاء إلا ويصيبه الضمور ثم يتصارع مع الموت البيئي وبعضها يبقى ميتاً في وسط الأحياء، ولذلك أقدم في هذا المقال تجربة المجلس السعودي للجودة وأسباب نجاحه وتميزه المحلي والإقليمي والعالمي لتستفيد منه بقية الجمعيات المهنية وتحدو حذوه. وكما يقولون أول خطوات النجاح هو الإيمان بالنجاح والثقة بالطريق والهدف الذي تسعى لتحقيقه. والمجلس السعودي للجودة ممثلاً في أعضاء اللجنة التنفيذية وهم متخصصون في علوم الجودة وتطبيقاتها آمنوا أن الجودة والإتقان هي إحدى تعاليم ديننا الحنيف وأنها أحد عوامل النجاح الاقتصادي لبلادنا الغالية فقرروا أن يساهموا في نشر هذا المعلم الرائع من ديننا وتحقيق التقدم والرفق لمملكتنا العزيزة من خلال نشر ثقافة الجودة تحت مظلة وقف الجودة والاتقان فالمجلس من خلال رؤيته الثاقبة: "تحقيق الاتقان والتميز نحو تنمية مستدامة للمجتمع"، ورسالته السامية: "يسعى المجلس السعودي للجودة إلى نشر ثقافة الجودة والتميز وأفضل الممارسات والعمل على تطوير الأفراد والمنشآت بتقديم البرامج والأنشطة المتخصصة من خلال مجموعات عمل مهنية باستثمار الخبرات وبناء الشراكات والتحالفات الاستراتيجية المحلية والدولية للرفق بجودة الحياة وازدهار المجتمع انطلاقاً من قيمنا الإسلامية". وفي سبيل تحقيق الوصول إلى الرؤية وتحقيق الرسالة قام بإقامة العديد من الفعاليات والمحاضرات المتخصصة.

وتم إنشاء عدد من المجموعات المتخصصة في عدة مجالات منها مجموعة الجودة في التعليم ومجموعة الجودة في القطاع الصحي ومجموعة الجودة في القطاع الحكومي ومجموعة الجودة في القطاع المصرفي والخدمات ومجموعة الجودة في العمل الخيري ومجموعة الجودة في قطاع الطاقة والصناعة، ومجموعة الجودة في الهندسة والبناء ومجموعة الجودة في الاتصالات والطيران والفضاء.



مسيرة

المهندس : يوسف فرحات بخاري

حصلت على درجة الماجستير في إدارة الجودة وبكالوريوس هندسة صناعية وإدارية. حالياً أعمل كمدير الجودة والسلامة والبيئة في شركة سيمنس للطاقة لقطاع خدمات الطاقة على مستوى السعودية وخبرة أكثر من 18 عام في مجال الجودة، كما أنني مقيم معتمد للعديد من جوائز التميز منها جائزة الملك عبدالعزيز للجودة في آخر 10 سنوات، وأيضاً سفير جودة أول مع الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة ممثلة في المكتب التنفيذي للاستراتيجية الوطنية للجودة وإيضاً كبير مدققين معتمد في نظام إدارة الجودة الأيزو 9001.

بدايتي مع الجودة كانت من بعد التخرج من الثانوية العامة قبل أكثر من 23 عام تقريباً، بداية مع مرحلة البكالوريوس واختياري لتخصص الهندسة الصناعية والإدارية، ومن خلالها درست مواد كالتحكم في الجودة "QC" وتأكد الجودة "QA" وإدارة الجودة الشاملة "TQM" والأساليب الاحصائية "SPC" وختاماً بمشروع التخرج والذي كان بعنوان "إدارة الجودة الشاملة أدواتها وتطبيقاتها" ثم دراسة الماجستير في إدارة الجودة ورسالة الماجستير بعنوان "التميز المؤسسي وتطبيقه في شركات الطاقة".

ولا أنسى أول دورة تدريبية حضرتها كانت في آخر سنة من مرحلة البكالوريوس وهي دورة ISO9001:2000 مراجع أو مدقق جودة داخلي في نظام إدارة الجودة على حسابي الشخصي، تقريباً كنت أصغر المشاركين سناً، حينها أخبرني المدرب أنني بدأت من حيث انتهى الآخرون، ومنها بدأت رحلتي وشغفي الكبير للجودة وحتى الآن ومستقبلاً بإذن الله وكلي إصرار وطموح أن استمر في هذا التخصص الجميل والتميز.

واسمحوا لي هنا بتقديم نبذة مختصرة عن تخصص الهندسة الصناعية لأنها للأسف الشديد لاتحظى في وقتنا الحالي بقدر كبير من الاهتمام، بل وربما الكثير من مؤسساتنا لا تعلم شيئاً عن الهندسة الصناعية. وهي مجال من مجالات الهندسة وتضم مجموعة من العلوم التي تستخدم لتصميم - تحليل - تطوير النظم - الخدمات والمنتجات بكل أنواعها، وتهتم بتحسين وتصميم وتركيب الأنظمة المتكاملة المؤلفة من العنصر البشري، والمواد، والمعلومات، والمعدات، والطاقة. ومن مميزاتنا أنها قابلة للتطبيق في كل قطاعات المجتمع الثلاث الخاصة والحكومية والخيرية بما فيها من شركات ومؤسسات وجهات حكومية والعديد من القطاعات الأخرى. وينبغي الانتباه إلى أن الهندسة الصناعية لا تختص بالشركات الصناعية فقط.

أثناء عملي عملت في عدة أماكن وكلها تقريباً كانت في إدارات الجودة والتفتيش، ومن أهم المشاريع التي عملت بها كانت عبارة عن بناء أنظمة الجودة من البداية حتى النهاية ثلاث مرات في قطاعات مختلفة كالمقاولات والمصانع وشركات الطاقة.

وحتى أزيد من معرفتي عن الجودة وأدواتها فقد قرأت عدد من الكتب المتخصصة في مجال الجودة ومن أهمها:

(The Essential Deming: Leadership Principles - W. Edwards Deming, Out of the Crisis - W. Edwards Deming, Quality Management theory and application - Peter D. Mauch).

أثناء مسيرتي في الجودة تأثرت بعدد من الشخصيات والتي تركت أثر في حياتي المهنية، فعلى المستوى المحلي بكل تأكيد الدكتور/ عائض العمري والذي يعتبر من وجهة نظري هو أب الجودة في المملكة بالنسبة لي، وبقية أعضاء المجلس السعودي للجودة تعلمت منهم ولا أزل أتعلم منهم الكثير وأمل أن أسير على دربهم بإذن الله. أما على الصعيد الإقليمي والدولي فبدون أي شك سعادة البروفيسور/ محمد زابري عليه رحمة الله، وكتبه الثرية جداً، والبروفيسور/ هادي التيجاني، وأيضاً كلاً من الدكتور زياد وياسر الكحلوت فقد كان لهما تأثير كبير في حياتي المهنية. أما معلمي الأول في مجال الجودة هو المهندس/ أيمن بطرس تعلمت منه الكثير والكثير وله مني جزيل الشكر والإمتنان.

وعند الحديث عن مسيرتي مع المجلس السعودي للجودة فكانت البداية في عام 2005 كعضوية أفراد أشارك في الفعاليات المختلفة وأتعلم من الخبراء ممن كان المجلس يستضيفهم للمحاضرات والملتقيات، ثم أصبحت عضواً ضمن مجموعة الجودة في قطاع الطاقة والصناعة حتى يومنا الحالي وسأظل داعماً ومشاركاً للمجلس بإذن الله تعالى، ولكن في هذه السنة بالذات كان ولا يزال لها طابع خاص جداً في قلبي وكلي فخر باختياري ضمن الأعضاء التنفيذيين للمجلس السعودي 2023.

الجودة من منظوري هي السعي المستمر لإبهار المستفيدين بأقصى سرعة ممكنة وبأعلى جودة وأقل تكلفة وأسهل طريقة بشكل مستدام. أما عن نظرتي لمستقبل الجودة بطبعي فأنا شخص متفائل جداً وإيجابي وأحلم بمستقبل مشرق لمملكتنا الغالية في تحقيق رؤية 2030 تحت راية سيدي خادم الحرمين الشريفين وولي العهد أميرنا الشاب وملهمنا الأول محمد بن سلمان حفظهما الله وأدامهما عزاً لنا.

وبلا أدنى شك أننا سوف نواكب التوجه العالمي في مجال الجودة بجيلها الخامس 5.0 مع العلم أنها بدأت بالجيل الرابع تزامناً مع الثورة الصناعية الرابعة 4.0، ولكن التطور السريع على المستوى العالمي قفز في فترة وجيزة نحو الجيل الخامس في مجال الجودة. حيث سيكون مجال التركيز في الجانب التقني والذي سيكون ممكناً للجودة وخصوصاً السرعات في مجال التقنيات والاتصالات ومدى مرونتها مع متطلبات المرحلة وكيفية التحول الإلكتروني والرقمنة لكل أنظمة العمل بشكل متكامل.

وفي الختام يطيب لي أن أتوجه بكلمة للخبراء والمهتمين بالجودة وأبدأ بنفسي وأستشهد هنا بقول الحق تبارك وتعالى في سورة الرعد (إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ) ويجب علينا أن نبدأ بأنفسنا ونعمل بكل شغف ومحبة ونية صادقة ونقدم كل طاقتنا وإذن الله النتائج المبهرة والنجاحات ستأتي وتسجل لنا ولوطننا الغالي علينا أجمعين.



الذكاء الاصطناعي التوليدي

Chat-GPT

م. عبدالله تركستاني

عضو تنفيذي - المجلس السعودي للجودة

يعتبر الذكاء الاصطناعي التوليدي أحد أنواع تقنية الذكاء الاصطناعي التي يمكنها إنتاج أنواع مختلفة من المحتوى، بما في ذلك النصوص والصور والصوت والبيانات الاصطناعية. ولقد كان الدافع وراء الضجة الأخيرة حول الذكاء الاصطناعي التوليدي هو بساطة واجهات المستخدم الجديدة لإنشاء محتوى ونصوص جديدة ورسومات ومقاطع فيديو عالية الجودة في غضون ثوانٍ. عوضاً عن مجرد تحليل البيانات الموجودة أو استخدامها لتوليد مرئيات جديدة.

ومع تطور خوارزميات التعلم الآلي، فقد تمكن الذكاء الاصطناعي التوليدي من إنتاج أنواع متنوعة من المخرجات، بما في ذلك النصوص والأكواد البرمجية والصور والأعمال الفنية وإنشاء مقاطع فيديو وصوت أصلية بشكل مقنع لأشخاص حقيقيين وغيرها من المخرجات. ومن ناحية أخرى، أتاحت هذه القدرة الجديدة فرصاً تتضمن دلجة أفضل للأفلام ومحتوى تعليمياً غنياً. كما كشفت أيضاً عن المخاوف بشأن التزييف العميق - للصور أو مقاطع الفيديو المزورة رقمياً - وكذلك هجمات الأمن السيبراني المضرة بالمنظمات.

كيف يعمل الذكاء الاصطناعي التوليدي؟

يبدأ الذكاء الاصطناعي التوليدي بطلب يمكن أن يكون على شكل نص، أو صورة، أو مقطع فيديو، أو تصميم، أو مقاطع موسيقية، أو أصوات، أو أي مدخلات يمكن لنظام الذكاء الاصطناعي معالجتها. وبعد ذلك تقوم خوارزميات الذكاء الاصطناعي المختلفة بإرجاع محتوى جديد استجابةً لذلك الطلب. والذي يمكن أن يتضمن المحتوى مقالات أو طولاً للمشكلات أو تزييفاً واقعياً تم إنشاؤه من صور أو صوت لشخص ما. وبعد الاستجابة الأولية، يمكنك أيضاً تخصيص النتائج من خلال تقديم تعليقات حول النمط والفقرة أو جانب معين والعناصر الأخرى التي تريد أن يعكسها المحتوى الذي تم إنشاؤه.

وعلى الرغم من هذه الإنجازات، ما زلنا في الأيام الأولى لاستخدام الذكاء الاصطناعي التوليدي، حيث واجهت التطبيقات المبكرة مشكلات تتعلق بالدقة والتحيز والترابط، فضلاً عن كونها عرضة لتقديم معلومات مغلوطة والرد بإجابات غريبة. ومع ذلك، فإن التقدم المحرز يشير حتى الآن إلى أن القدرات الكامنة في هذا الذكاء الاصطناعي التوليدي يمكن أن تغير بشكل جذري تقنيات المنظمات في أساليب وكيفية القيام بأعمالها. حيث يمكن أن تساعد هذه التقنيات في كتابة التعليمات والأكواد البرمجية، وتصميم أدوية جديدة، وتطوير المنتجات، وجدولة المشاريع والخطط وإدارتها وإعادة تصميم العمليات وتحويل سلاسل التوريد.

إن التقدم الأخير في المحولات مثل تمثيلات التشفير ثنائية الاتجاه من المحولات و GPT من OpenAI و (BERT) من Google أدى أيضاً إلى ظهور شبكات عصبية لا يمكنها تشفير المحتوى واللغة والصور والأكواد البرمجية والنغمات الموسيقية والأصوات فحسب، بل يمكنها أيضاً إنشاء محتوى جديد.

ومن الأمثلة التطبيقية المحتملة للذكاء الاصطناعي التوليدي في جودة المنتجات والامتثال والمطابقة للمواصفات:

- إمكانية التعرف على العيوب في المنتجات قبل الوصول إلى مرحلة أخذ العينات وفحصها، مما يوفر كثير من الوقت والجهد.
- كما يمكن تحسين الكفاءة والفعالية في المجالات التي يتم فيها استخدام تقنيات أقل ذكاءً وتطوراً لتعزيز التقنيات القياسية، حيث يمكنها التعديل تلقائياً وتصحيح الحالات التي تكون فيها المنتجات خارج عن نطاق القياسات والمواصفات المقبولة.

هناك تقدمان إضافيان حديثان لعبا دوراً حاسماً في انتشار الذكاء الاصطناعي التوليدي: وهي المحولات ونماذج اللغة المتقدمة التي مكنتها:

المحولات هي نوع من التعلم الآلي الذي أتاح للباحثين تدريب نماذج أكبر من أي وقت مضى دون الحاجة إلى تصنيف جميع البيانات مسبقاً. وبالتالي يمكن تدريب النماذج الجديدة على مليارات الصفحات من النصوص، مما يؤدي إلى إجابات أكثر عمقاً. بالإضافة إلى ذلك، كشفت المحولات عن فكرة جديدة تسمى الانتباه، والتي مكنت النماذج من تتبع الروابط بين الكلمات عبر الصفحات والفصول والكتب بدلاً من الجمل الفردية فقط، وليس مجرد كلمات.

كما إن التقدم السريع في ما يسمى بنماذج اللغة الكبيرة (LLMs) أي النماذج التي تحتوي على مليارات أو حتى تريليونات من المعلومات وهي نماذج تعليم عميق كبيرة جداً مدربة مسبقاً على كميات هائلة من البيانات - قد فتحت حقبة جديدة يمكن فيها لنماذج الذكاء الاصطناعي التوليدي كتابة محتوى جذاب، ورسم صور واقعية، وحتى إنشاء قصة إلى حد ما أو صياغة مسلسلات لبرامج مختلفة كوميدية أو تاريخية وغيرها.





الجودة كعامل لاكتساب ميزة تنافسية

أ. عائشة عبدالرحمن المدني

طالبة في كلية إدارة الأعمال

انتشر مفهوم الجودة على نطاق واسع، وأصبح الجميع يبحث عنها في المنتجات أو الخدمات، لذا تسعى المنظمات بشتى أنواعها أن تجعل ذلك من أولى اهتمامها، واعتبار الجودة ميزة تنافسية، فعندما تعطي المنظمة الأولوية لها وتقدم منتجات أو خدمات عالية الجودة، فإنها تميز نفسها عن المنافسين ويمكنها جذب قاعدة عملاء مخلصين وموالين، إضافة إلى الميزات التقنية والوظيفية للمنتجات أو الخدمات، فإن التوجه نحو خارج المنظمة باتجاه الأسواق والعملاء، ومعرفة آراء وتصورات العملاء عن تلك المنتجات أو الخدمات أصبحت له أهمية متزايدة، لذا أصبحنا نسمع عن تجربة العميل، ويقصد بالميزة التنافسية، أي الامتثال لمتطلبات العملاء من حيث الميزات والأسعار ووقت التسليم والسلامة وحماية البيئة والضمانات والتكاليف وخدمات ما بعد البيع والاستشارات، إلخ. بدءاً من تعريف مفهوم الجودة المتمحورة حول العملاء، كما تعني إدارة الجودة إدارة جميع مراحل التخطيط والإنتاج واستخدام المنتجات في الهدف الأكثر أهمية للمنظمة، وهو تلبية متطلبات ورغبات العملاء. إن إدارة الجودة الحديثة لا تنظر على أنها الرقابة والتحكم في العمليات لاكتشاف الأخطاء، ولكن تجنب الأخطاء وتحسين العمل الجماعي في جميع المراحل في الوقت نفسه، كما لا ينظر إلى الجودة كعامل تكلفة، ولكن يمكن أن يساهم في ربحية المنظمة ضد المنافسة وبالتالي إنشاء وتعزيز الميزة التنافسية.

وهناك أمثلة لبعض الشركات الناجحة التي اعتمدت الجودة كميزة تنافسية استراتيجية لها في مختلف الصناعات. ومنها على سبيل المثال:

شركة تويوتا: لطالما اشتهرت تويوتا بالتزامها بالجودة. حيث قامت بتطبيق نظام تويوتا الانتاجي، مع التركيز على التحسين المستمر والتخلص من الهدر لضمان منتجات عالية الجودة. وقد ساعدتهم ذلك على تأسيس سمعة قوية من حيث الموثوقية.

شركة "أبل": اشتهرت بنهجها القائم على الجودة، من التصميمات الأنيقة إلى تجربة المستخدم الممتازة، حيث تحافظ منتجات أبل على معايير عالية من الجودة. وقد ساهم هذا الالتزام بالجودة في ولاء العملاء للعلامة التجارية وهيمتهم على السوق.

شركة كوكا كولا للمشروبات الغازية: بنت كوكا كولا علامتها التجارية حول منتجات متسقة وعالية الجودة. من خلال إجراءات مراقبة الجودة الصارمة، والمحافظة على نفس المذاق والجودة لعقود، مما يجعل من مشروب كوكا كولا خياراً مفضلاً للعديد من المستهلكين في جميع أنحاء العالم.

شركة أمازون: بصفتها شركة عملاقة للتجارة الإلكترونية أعطت أمازون الأولوية لرضا العملاء من خلال الجودة. والأوصاف الدقيقة للمنتج إلى التسليم السريع والموثوق، فقد وضعوا معايير جودة عالية لضمان تجربة عملاء ممتازة مما أدى إلى ولاء العملاء وزيادة حصتهم في السوق.

باختصار، من خلال التأكيد على الجودة وتقديم المنتجات أو الخدمات التي تلبى باستمرار أو تتجاوز توقعات العملاء، يمكن لمنظمة تمييز نفسها عن المنافسين واكتساب ميزة تنافسية في السوق.

هناك عدة طرق يمكن أن توفر بها الجودة ميزة تنافسية. أولاً، يمكن أن يؤدي تقديم منتجات أو خدمات عالية الجودة إلى زيادة رضا العملاء. ومن المرجح أن يعود العملاء ويحيلون الآخرين إلى منظمة تقدم باستمرار جودة عالية. وهذا يؤدي إلى تكرار الأعمال والشراء والإقبال على الخدمات أو المنتجات والتسويق الشفهي الإيجابي، والذي يعتبر ذا قيمة عالية لأي منظمة.

ثانياً، يمكن للجودة أن تعزز الصورة الذهنية وسمعة المنظمة. يمكن للسمعة القوية للجودة أن تمنح المنظمة ميزة إضافية على منافسيها، فمن المرجح أن يثق المستهلكون ويختارون علامة تجارية معروفة بجودتها الفائقة.

بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن تساهم الجودة في الكفاءة وتوفير التكاليف. عندما يكون هناك عدد أقل من العيوب أو المشكلات المتعلقة بالمنتجات أو الخدمات، وتقل الحاجة إلى الصيانة والإصلاح أو الاستبدال أو شكاوى العملاء. وهذا بدوره يمكن أن يؤدي إلى تخفيض التكاليف وزيادة الإنتاجية، مما يمنح المنظمة ميزة تنافسية.

لا تنشأ الجودة كمصدر للتمايز فقط من المنتج النهائي، ولكن يمكن أن تكون نتيجة لجميع الأنشطة في المنظمة، ومنها التنسيق الضروري والتعاون مع الأنشطة والإدارات ذات العلاقة بسلسلة القيمة، التواصل أيضاً مع سلاسل القيمة للموردين والعملاء. لذا، يمكن القول بأن الجميع مسؤول عن الجودة. فالجودة العالية للمنتج تزيد من قيمته في نظر العملاء. تظهر القيمة للمستهلك في خفض التكاليف أو زيادة نتائج التشغيل. كما يؤدي التنسيق الأفضل للأنشطة إلى تقصير وقت التسليم وبالتالي يكون له تأثير إيجابي على تصور الجودة لدى العملاء.



كيف يمكن للذكاء الاصطناعي أن يلعب دوراً في إدارة الجودة

يمكن للذكاء الاصطناعي التوليدي مثل الـ ChatGPT أن يدعم إدارة الجودة بعدة طرق منها:

- 1 . تحليل مؤشرات ومقاييس الجودة: يمكن أن يساعد في تحليل مجموعات البيانات الكبيرة لمؤشرات ومقاييس الجودة وتحديد الأنماط وإجراء التنبؤات.
- 2 . التدريب ونقل المعرفة: بمثابة أداة تعليمية تفاعلية من خلال توفير إجابات في الوقت الفعلي على الأسئلة المتعلقة بمعايير الجودة أو الإجراءات أو تعليمات العمل.
- 3 . التدريب والتوثيق: يمكنه بسهولة شرح أنظمة وعمليات إدارة الجودة المعقدة للموظفين، وإنشاء مواد تدريبية أو نماذج وقوالب مستندات.
- 4 . توثيق العملية: تبسيط توثيق إجراءات العمل القياسية (SOP) أو الإرشادات أو معايير الجودة. ويمكنه أيضاً تنسيق السياسات واللوائح المعقدة بلغة مباشرة ومفهومة من قبل الموظفين من جميع المستويات.
- 5 . مراجعة الوثائق: يمكنك استخدام الذكاء الاصطناعي لمراجعة أدلة الجودة والإجراءات وتعليمات العمل. يمكنه تحديد التناقضات والثغرات في هذه الوثائق وفقاً للمعايير والمبادئ التوجيهية المحددة.
- 6 . تحسين العملية: يمكن أن يساعد في تحسين العمليات التشغيلية من خلال اكتشاف أوجه القصور أو الاختناقات أو التناقضات في سير وإجراءات العمل.
- 7 . إدارة التدقيق: يمكن أن يساعد الذكاء الاصطناعي في إعداد قوائم مراجعة التدقيق وتسجيل النتائج ومتابعة تنفيذ الإجراءات التصحيحية ولا سيما مع أنظمة الأيزو المختلفة.
- 8 . تقارير التدقيق والامتثال: فمن خلال توفير المدخلات، يمكنه صياغة تقارير الامتثال والمساعدة في مراجعة هذه المستندات من أجل الاتساق والالتزام بمعايير الجودة.
- 9 . الامتثال: من خلال تغذيته بالمتطلبات القانونية والأنظمة واللوائح الأخرى، حيث يمكنه تقديم المشورة بشأن المحافظة على الامتثال.
- 10 . تحليل البيانات: تحليل الملاحظات أو البيانات المتعلقة بالتدقيق على الجودة. ويمكن تقديم أفكار ورؤى مفيدة أو حتى اقتراحات للتحسين بناء على البيانات التي يتلقاها.
- 11 . تحديد الاتجاهات: يمكنه تحليل كميات كبيرة من البيانات لتحديد الأنماط والاتجاهات التي يمكن أن تشير إلى مشكلات الجودة المحتملة.
- 12 . الإجراءات التصحيحية: من خلال محاكاة محادثة، يمكنه توجيه المستخدمين خلال عملية تحديد المشكلات وتحديد الأسباب الجذرية واختيار الإجراءات التصحيحية المناسبة.
- 13 . تحديد الفجوات: من خلال تحليل الاستفسارات والمحادثات والمشاكل، يمكن تحديد المجالات التي يسعى فيها أعضاء فريق العمل للبحث عن الحلول، والكشف عن احتياجات التدريب أو الفجوات في إجراءات الجودة الحالية.
- 14 . تعزيز خدمة العملاء: بفضل الفهم الجيد للغة الانسان الطبيعية، يمكن للذكاء الاصطناعي التفاعل مع العملاء عن الشكاوى والاستفسارات أو التعليقات، مع الحفاظ على مستوى عالٍ من جودة الخدمة.
- 15 . تحليل شكاوى العملاء: يمكن للذكاء الاصطناعي تحليل شكاوى وملاحظات العملاء لتحديد مشكلات الجودة. كما يمكنه أن يفهم المشاعر واستخلاص المشكلات الرئيسية وتقديم رؤى ومقترحات للتحسين.
- 16 . الدعم في الوقت الحقيقي: يمكنه توفير الدعم في الوقت الفعلي للمستخدمين أو العملاء ، مما يساعد على ضمان ذات جودة متسقة.
- 17 . تقييم المخاطر: يمكن أن يساعد في تقدير المخاطر في سيناريوهات مختلفة بناء على البيانات التاريخية.

ومع ذلك، على الرغم من قدرة الذكاء الاصطناعي التوليدي على توفير المعلومات، علينا أن نتذكر أنها ذكاء اصطناعي ويجب التحقق من التوصيات أو الأفكار التي يقدمها ومن استجاباتها للتأكد من دقتها وسياقها من قبل المشرفين البشر في أمور مثل تقارير الامتثال ، فلا تزال الخبرة البشرية ذات أهمية قصوى لضمان استيفاء جميع المعايير بشكل صحيح. كما ينبغي تدريب النموذج بشكل صحيح على مجموعات البيانات الخاصة بالمجال لضمان أدائه ودقته في إدارة الجودة.



عضوية المنظمات



ألماسية

بلاتينية

ذهبية



تعتقد أن المنشأة التي تعمل بها، لديها الرغبة في الحصول على عضوية المنظمات بالمجلس؟

لـ دعم مسيرة الجودة بالمملكة وكجزء من مسؤوليتها المجتمعية

إضافة إلى المزايا التي تحصل عليها المنشأة والعاملين لديها

يمكنك التواصل معنا على الرقم :
0555082151

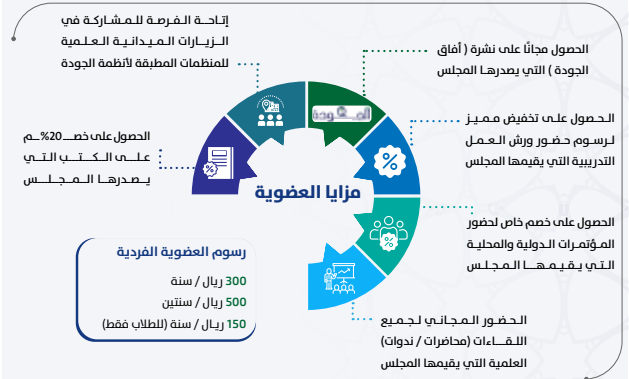
أو **الضغط هنا** للاطلاع على مزايا كل عضوية واختيار الفئة المناسبة لكم



لزيادة معرفتك والتعلم عن الجديد في الجودة والتميز المؤسسي



ترغب في الحصول على عضوية الأفراد؟
ترغب بتجديد عضويتك بالمجلس للإستفادة من مزايا العضوية للأفراد؟



يمكنك الآن الاشتراك بالعضوية أو

تجديدها بسهولة من خلال

الضغط هنا

لاختيار العضوية المناسبة

2023 البرنامج السنوي

لفعاليات المجلس السعودي للجودة

اليوم	التاريخ	الفعالية
يناير	الأربعاء	الندوة الافتتاحية لبرنامج فعاليات المجلس السعودي للجودة و تكريم الفائز بجائزة مدير الجودة المتميز 2022م
	السبت	ورشدة العمل "الالكترونية" رقم (1) م
	الاثنين	الملتقى السنوي لمجموعة الجودة في القطاع الحكومي
فبراير	الاثنين	المحاضرة الالكترونية رقم (1) م
	الاثنين	الملتقى السنوي لمجموعة الجودة في قطاع الطاقة و الصناعة
مارس	الثلاثاء	المحاضرة الالكترونية رقم (2) م
	السبت	ورشدة العمل "الالكترونية" رقم (2) م
	الاثنين	الملتقى السنوي لمجموعة الجودة في قطاع الهندسة والبناء
ابريل	الثلاثاء	الأمسية الرمضانية الالكترونية للجودة
	-	مسابقة الجودة الرمضانية
مايو	الثلاثاء	المحاضرة الالكترونية رقم (3) م
	الأحد	ندوة اليوم العالمي للقياس 2023م
	الثلاثاء	المحاضرة الالكترونية رقم (4) م
يونيو	الأربعاء	الملتقى السنوي لمجموعة الجودة في القطاع الصحي
	الثلاثاء	الملتقى الأول لمفاهيم وتطبيقات الجيل الرابع للجودة Q4.0
	السبت	ورشدة العمل "الحضورية" رقم (3) م
	الثلاثاء	المحاضرة الالكترونية رقم (5) م
يوليو	(ذو الحجة - محرم 1445هـ - صفر)	إجازة صيفية
سبتمبر	الثلاثاء	الملتقى السنوي لمجموعة الجودة في قطاع العمل الخيري
	الثلاثاء	ندوة تشدين جائزة مدير الجودة المتميز 2023م
	السبت	ورشدة العمل "الالكترونية" رقم (4) م
	الثلاثاء	المحاضرة الالكترونية رقم (6) م
اكتوبر	الأربعاء	المحاضرة الالكترونية رقم (7) م
	الأحد	ندوة اليوم العالمي للمواصفات 2023م
	الثلاثاء	الملتقى السنوي لمجموعة الجودة في قطاع الخدمات
نوفمبر	السبت	ورشدة العمل "الالكترونية" الختامية رقم (5) م
	-	الأسبوع الوطني السادس عشر للجودة
	الثلاثاء	الملتقى السنوي لمجموعة الجودة في الاتصالات والطيران والفضاء
ديسمبر	الثلاثاء	ندوة إعلان نتائج الاستبيان الوطني الرابع للجودة 2023م
	الثلاثاء	الملتقى السنوي لمجموعة الجودة في قطاع التعليم
	الثلاثاء	ندوة إعلان الفائز بجائزة مدير الجودة المتميز 2023م
	الثلاثاء	المحاضرة الالكترونية الختامية رقم (8) م



نبذة عن

وقف الجودة والإتقان

لقد أكرم الله المسلمين بأعظم رسالة، وأكمل كتاب، وأكرم رسوله صلى الله عليه وسلم الذي رسم للأمم تقدمها الحضاري بالإحسان والإتقان فقال عليه الصلاة والسلام: "إن الله كتب الإحسان على كل شيء"، بل وجعل الجودة والإتقان طريقاً لمحبة الرحمن فقال صلى الله عليه وسلم: "إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه" فما مر على تاريخ البشرية ديناً يمجّد العمل ويرفع شأنه ويأمر بإتقانه وإحسانه مثل الإسلام، ولذا أثمر ذلك حضارة إنسانية بنتها الأمة الإسلامية خلال قرونها المختلفة انتفعت منها سائر البشرية. وقبل ذلك فالله سبحانه وتعالى وصف بها أفعاله فقال جل وعلا: (صنع الله الذي أتقن كل شيء) مما يدل دلالة واضحة أن قضية الجودة تعتبر من أهم القضايا التي جاءت متحققة في ديننا الإسلامي الحنيف، وها هو العالم اليوم يتطلع إلى الجودة وينشدها من خلال النظريات الإدارية والأدوات التحسينية ويسعى في كل الجوانب لتحقيقها. والحقيقة باختصار، أن الجودة هي ديننا.. قيمنا.. أصولنا.. أخلاقنا.. الجودة كلها جاءت في هذا الدين القويم متى ما حققناه تحقيقاً واقعاً ملموساً في حياتنا وممارساتنا وأعمالنا.

ولقد كان للأوقاف مكانة كبيرة في تاريخنا الإسلامي المجيد و كذلك في هذا العهد الزاهر ببلادنا الغالية فقد أولت حكومتنا الرشيدة اهتمامها بهذا الجانب وتوليه كل العناية من تشريعات وتنظيمات ودعم يحقق المنافع التي أقيمت من أجله الأوقاف وأسست لذلك هيئات ومجالس ومراكز وطنية لهذا الغرض النبيل، ولذا تم تأسيس وقف الجودة والإتقان ليكون الخيار والتوجه الاستراتيجي لتحقيق الاستدامة المؤسسية والمالية للمجلس السعودي للجودة وللحفاظة على المكتسبات التي حققتها المجلس عبر ثلاثة عقود مضت.

وهو وقف تنموي ابتكاري مهني لله تعالى يعنى بكل ما يتعلق بالجودة وتطبيقاتها في سبيل نشر وتعزيز واستدامة ثقافة الجودة بالمجتمع، و تتضمن الخطة الاستراتيجية لوقف الجودة و الإتقان الكثير من المبادرات والبرامج ومنها إنشاء مركز وقف الجودة والإتقان بمدينة جدة ليكون أحد معالمها العمرانية التي تتبنى أحدث مواصفات ومفاهيم الجودة في البناء والعمران، ويضم في جنباته مكتبة الجودة ومتحف الجودة ومقهى الجودة وقاعة محاضرات متطورة ليكون هذا المركز ملتقى الخبراء و المهتمين بالجودة وعلومها المتنوعة، وكذلك يهدف الوقف إلى إنشاء أكاديمية وقف الجودة والإتقان لتكون منارة علمية مهنية في التعليم والتدريب في مجال الجودة وتطبيقاتها.

الجودة رسالتنا Dedicated to Quality



لتواصلكم واستقبال مقترحاتكم



+966 555082151



info@sqc.org.sa