

إدارة الجودة الشاملة:

إدارة: هي التطوير والمحافظة على إمكانيات المنظمة لتحسين الجودة بشكل مستمر
 الجودة: هي تلبية وتجاوز توقعات العميل
 الشاملة : هي تطبيق الجودة في كافة جوانب العمل ابتداء من تحديد احتياجات العميل و انتهاء بتقييم وتقويم رضا للعميل.

أهداف الجودة الشاملة:

- * فهم حاجة العميل
- * توفير سلع وخدمات وفق متطلبات الزبون
- * جذب المزيد من العملاء
- * التكيف مع المتغيرات الاقتصادية والتقنية والاجتماعية بما يخدم تحقيق الجودة المطلوبة
- * التميز في الأداء والخدمة

تعريف الجودة

هي اجمالي خواص المنتج او الخدمة او العملية او التنظيم او الفرد التي تبين مقدرته على تحقيق احتياجات محددة وفكرة الجودة تغطي العديد من النقاط يجب التحكم فيها منها مدى نجاح المنتج او الخدمة .المميزات والأداء. المتانة . السعر.... الخ
 مرحلة التفتيش أو الفحص (1900-1937) اهتمت باكتشاف الاخطاء في المنتج.
 مرحلة مراقبة الجودة:(1937-1960) اهتمت بتقليل ومنع نسبة العيوب في المنتجات باستخدام الطرق الاحصائية.
 مرحلة تأكيد الجودة:(1960-1980) ركزت على منع حدوث الأخطاء أثناء عملية التصنيع.
 مرحلة إدارة الجودة الشاملة: (1980-الى يومنا هذا) والتي أدت إلى تغير جذري في مفهوم الجودة.

مبادئ إدارة الجودة الشاملة:

- * التزام الادارة العليا
- * التركيز على العميل
- * مشاركة العاملين في العمليات
- * الوقاية من الأخطاء قبل وقوعها
- * التحسين المستمر
- * التركيز على العمليات والنتائج معا
- * التغذية العكسية

معوقات وصعوبات ادارة الجودة الشاملة

- * عدم التزام الادارة العليا بتطبيق برنامج تسيير الجودة الشاملة.
- * عدم اشراك العاملين بسبب عدم قناعة الادارة العليا بدور المورد البشري في نجاح ادارة الجودة الشاملة.
- * التدريب الغير فعال للعاملين وغياب الابداع والابتكار الذان مهمان للارتقاء في مستوى المنتجات والخدمات المقدمة.
- * وجود مقاومة للتغيير من طرف الادارة او العاملين بسبب عدم نشر ثقافة الجودة.
- * الاعتماد على خبراء الجودة اثناء تطبيق النظام اكثر من اعتمادها على العاملين داخل المؤسسة.
- * عدم توفر الدعم المالي و عدم توفر الكوادر المالية والمؤهلة في ادارة الجودة الشاملة في مجال بعض الخدمات.
- * عدم وجود ادارة قوية لانها اساس نجاح تطبيق ادارة الجودة الشاملة

وسائل ادارة الجودة الشاملة

- * عصف الافكار (العصف الذهني)
 يعرف بالتفكير الابداعي يهدف الى خلق عدد اكبر من الافكار حول موضوع معين حيث يطلب من كل عضو الادلاء بفكرة واحدة عن الموضوع او المشكلة وتكرر العملية عدة مرات على الاعضاء. ويقوم المشرق بتسجيل الافكار دون انتقاد او تعليق على أيأفكرة ثم يقوم بترتيبها حسب اهميتها و اختيار الاولى والافضل من بين هذه المقترحات.
- * خرائط ضبط الجودة
 تساعد هذه الوسيلة على تحليل البيانات وفهم الانحرافات والاطفاء عبر كل مراحل جودة المنتج او الخدمة من اجل تحسين العمليات الانتاجية او الخدمية وضمان استمرارية المنتج.
 * اسلوب عظم السمكة او (مخطط السبب-التأثير)
 وضع هذا المخطط من طرف الخبير الياباني ايشيكاو سنة 1950 ويهدف الى تحليل مشكلة او نتيجة يجب تصحيحها و ايجاد الاسباب الرئيسية والثانوية لها ويكون وفق خطوات
 - تحديد المشكل المعالج وتسجيله على يمين المخطط والذي يأخذ شكل السمكة.
 - تحديد المجالات التي نجد اسباب المشكلة فيها وهي 5 مجالات يطلق عليها (اليد العاملة .الطرق .الوسائل. المحيط والآلات)
 - البحث عن اكبر عدد من الاسباب الممكنة عن المشكلة وهنا يمكن استعمال تقنية عصف الافكار .ثم يتم تصنيف كل سبب الى المجموعة الخاصة به.

خصائص ادارة الجودة الشاملة

- * زيادة في الحصة السوقية والارباح والاستثمار الافضل للموارد البشرية . *زيادة في الكفاءة * التعليم والتدريب المستمر من خلال الدورات والمؤتمرات.
- * التركيز على التحسين المستمر * مراقبة الجودة على مستوى المؤسسة وفي كل الحالات وبمساهمة جميع الموظفين.
- * تعزيز الموقع التنافسي للمؤسسة. *تقليل شكاوى العملاء.

ثانياً- نموذج تسيير المعارف

مفهوم تسيير المعارف: هو الجهد المنظم الواعي الموجه من قبل مؤسسة ما من أجل اكتساب جمع

وتوليد خزن نشر وتطبيق كافة أنواع المعرفة ذات العلاقة بنشاط تلك المؤسسة وجعلها جاهزة للتداول والاستعمال والمشاركة بين أفرادها وهياكلها وأنظمتها بما يرفع مستوى كفاءة اتخاذ القرارات ويحسن الأداء التنظيمي والتنافسي للمؤسسة

معوقات نموذج تسيير معارف الموارد البشرية:

*نقص التواصل

*الثقافة التنظيمية

* نقص التحفيز

*المقاومة للتغيير

* نقص التشجيع

* غياب الدعم من طرف الادارة العليا

آليات تنمية تسيير معارف الموارد البشرية :

1/الطرق المباشرة:

أ-التدريب:التدريب هو أحد أهم الآليات المباشرة لتسيير معارف الموارد البشرية. ويهدف التدريب إلى تزويد الموظفين بالمهارات والقدرات اللازمة لأداء وظائفهم بكفاءة، ويعتمد التدريب على ثلاثة مراحل:

- مرحلة التحليل: تتمثل مرحلة التحليل في تحديد احتياجات التدريب للموظفين
- مرحلة التنفيذ: تتمثل مرحلة التنفيذ في تقديم التدريب للموظفين
- مرحلة التقييم: تتمثل مرحلة التقييم في تقييم مدى فعالية التدريب

ب - التعلم غير الرسمي:التعلم غير الرسمي هو عملية اكتساب المعرفة والخبرات من خلال التفاعلات اليومية مع الآخرين، مثل العمل الجماعي وحل المشكلات، يمكن أن يحدث التعلم غير الرسمي في أي مكان في المنظمة، مثل مكان العمل أو أثناء الاجتماعات أو الأحداث الاجتماعية.

2/الطرق غير المباشرة:

إدارة المسار المهني: إدارة المسار المهني هي عملية تهدف إلى مساعدة الموظفين على تطوير مهاراتهم وقدراتهم وتحقيق أهدافهم المهنية.

المناخ التنظيمي:المناخ التنظيمي هو مجموعة من المعتقدات والقيم والسلوكيات السائدة في المنظمة. ويؤثر المناخ التنظيمي على سلوك الموظفين، بما في ذلك سلوكيات مشاركة المعرفة.

نظام المكافآت:نظام المكافآت هو مجموعة من السياسات والإجراءات التي تستخدمها المنظمة لتحفيز الموظفين على الأداء الجيد. يمكن أن يتضمن نظام المكافآت عناصر تتعلق بمشاركة المعرفة، مثل المكافآت المالية أو المعنوية.

استراتيجيات تسيير معارف الموارد البشرية:

استراتيجية ثقافة التنوع البشري والفكري

تركز هذه الاستراتيجية على أهمية التنوع البشري والفكري في المنظمة. فهي تؤمن بأن التنوع يخلق بيئة أكثر إبداعاً وابتكاراً، مما يعزز مشاركة المعرفة.

استراتيجية التمكين والتعليم التنظيمي

تركز هذه الاستراتيجية على أهمية تمكين الموظفين وتزويدهم بالمهارات والقدرات اللازمة لمشاركة المعرفة. فهي تؤمن بأن الموظفين المتمكنين هم أكثر عرضة لمشاركة معرفتهم.

استراتيجية التكيف والتغيير المستمر

تركز هذه الاستراتيجية على أهمية التكيف والتغيير المستمر في المنظمة. فهي تؤمن بأن المنظمات التي تتكيف مع التغيرات البيئية هي أكثر عرضة لنجاحها.

اهمية نموذج تسيير معارف الموارد البشرية:

على مستوى المؤسسة:

- تحسين أداء المؤسسة وزيادة الإنتاجية.
- تعزيز التعلم التنظيمي
- تحسين القدرة على المنافسة
- تعزيز الميزة التنافسية

على مستوى جماعات العمل:

- زيادة الانتاجية وتحسين الاداء
- تحسين التنسيق والتعاون بين اعضاء الفريق
- تعزيز الابتكار والابداع

على مستوى العاملين:

- الحصول على المهارات والقدرات اللازمة لأداء وظائفهم بكفاءة
- التعلم والنمو المستمر
- الشعور بالتقدير والانتماء