

الملحق الثالث : جوائز وشهادات الجودة Quality Awards

جائزة مالكولم بولدرج الوطنية للجودة:

Malcolm Baldrige National Quality Award

سميت هذه الجائزة على اسم "مالكولم بولدرج" وزير التجارة الأمريكي (1981-1987) وقد جاءت نتيجة جهد مشترك أسهم فيه "المعهد القومي للمقاييس والتكنولوجيا وشعبة التجارة الأمريكية"، وتشرف عليها الجمعية الأمريكية لضبط الجودة.

مُنحت هذه الجائزة لأول مرة في الرابع من نوفمبر عام 1988م لثلاثة مرشحين، اثنين من قطاع الصناعة وهما شركة "موتورولا" وشعبة في شركة "ويستنج هاوس إليكترونيك" وشركة "غلوب ميتالورجيكال" كواحدة من الشركات (المشاريع) الصغيرة. وقد أُشير إلى أهداف الجائزة بإرشادات تقديم الطلب عام 1991م وهي:

- إدراك أن الجودة أصبحت عنصراً متعاضماً الأهمية في التنافس.
- الاضطلاع في المعلومات الخاصة باستراتيجيات الجودة الناجحة وبالفوائد المترتبة على تنفيذ تلك الاستراتيجيات.

ومتطلبات التقديم للجائزة (The Baldrige Award process) صارمة تشمل على تقديم تقرير مؤلف من 75 صفحة كبيرة (و50 صفحة كبيرة للمشاريع الصغيرة)، ويجب ذلك التقرير عن أسئلة تقع في 7 فئات هي:

1. القيادة.
2. المعلومات والتحليل.
3. التخطيط الاستراتيجي النوعي.
4. إدارة القوى البشرية.
5. ضمان الجودة في المنتجات والخدمات.
6. نتائج الجودة.
7. رضا الزبون.

ويلاحظ في جدول توزيع النقاط تخصيص نقاط كثيرة لإبراز أهميته في تحديد الجودة، ولتقييم الطلبات شكل مجلس يضم أكثر من 200 خبير في مجال الجودة، وإن شرط الإجماع لا غنى عنه لقبول طلب الشركة في المنافسة، يعقب ذلك زيارة هذه الشركات للتأكد من مطابقة المعلومات الواردة في الطلب لواقع الشركة، ولذلك لا نستغرب قلة عدد الطلبات، إذ بلغ 66 طلباً في سنة 1988م و40 طلباً في سنة 1989م، ثم ارتفع إلى 97 طلباً في عام 1990م و104 طلبات في سنة 1991م.

وتتبع أهمية "إرشادات تقديم الطلب" من كونها تتصف بالعمومية والمرونة في الوقت نفسه، وترجع عموميتها لكونها تحدد بوضوح الهدف النهائي لتحسين النوعية وهو رضا الزبون بالإضافة لكونها تتضمن أيضاً بنوداً توجد في جميع الشركات مثل القيادة والمعلومات والعملية والمشاركة والمقاييس، وهي تتصف بالمرونة بمعنى أنها لا تلزم الشركات بمنهج واحد لتحقيق الجودة.

والجدول التالي يوضح عناصر التقييم وبنية توزيع النقاط للجائزة

100	1. القيادة
40	أ. القيادة التنفيذية العليا
15	ب. قيم الجودة
25	ج. إدارة من أجل الجودة
20	د. المسؤولية العامة
70	2. المعلومات والتحليل
20	أ. مجال " معطيات الجودة ومعلوماتها" وإدارتها
30	ب. مقارنات التنافس والعلامات الموجهة
20	ج. تحليل معطيات الجودة ومعلوماتها
60	3. التخطيط الاستراتيجي للجودة
35	أ. عملية التخطيط الاستراتيجي للجودة
25	ب. خطط الجودة وأهدافها
150	4. استثمار الموارد البشرية
20	أ. إدارة الموارد البشرية
40	ب. مشاركة الموظفين

40	ج. التعليم والتدريب الخاصين بالجودة
25	د. تقدير الموظفين وقياس الإنجاز
25	هـ. رفاه الموظفين ومعنوياتهم
140	5. ضمان جودة المنتجات والخدمات
35	أ. تصميم (منتجات الجودة والخدمات) وتقديمها
20	ب. عملية ضبط الجودة
20	ج. التحسين المستمر للعملية
15	د. تقييم الجودة
10	هـ. التوثيق
20	و. العملية المهنية والجودة الخدمية المساندة
20	ز. جودة المورد
180	6. نتائج الجودة
90	أ. نتائج الجودة الخدمية والإنتاجية
50	ب. العملية المهنية ونتائج الجودة الخدمية والمساندة والعملياتية
40	ج. نتائج الجودة للمورد
300	7. رضا الزبون
30	أ. تحديد متطلبات الزبون وتوقعاته
50	ب. إدارة علاقات الزبائن
20	ج. مقاييس خدمة الزبائن
15	د. الالتزام تجاه الزبائن
25	هـ. حل الشكاوي من أجل تحسين الجودة
20	و. تحديد رضا الزبائن
70	ز. نتائج رضا الزبائن
70	ي. مقارنة رضا الزبائن
1000	المجموع

جائزة إدوارد ديمينج للجودة:

لقد اعترف اليابانيون بفضل "ديمنج" الكبير في تطوير اقتصادهم فأسسوا جائزة للجودة باسمه عام 1962م عن طريق الاتحاد الياباني للعلماء والمهندسين وتعد هذه الجائزة من أهم الجوائز اليابانية في مجال الجودة التي تتنافس الشركات والمؤسسات اليابانية للحصول

عليها، وقد وضع الاتحاد الياباني للعلماء والمهندسين مجموعة من المعايير للحصول عليها وفيما يلي عناوين فقرات هذه المعايير:

1. الأهداف والسياسات.
2. التنظيم الإداري للمؤسسة.
3. التدريب والتعليم المستمر.
4. نظم المعلومات.
5. استخدام الطرق العلمية في التحليل.
6. توحيد المعايير.
7. استخدام نظم المراقبة.
8. تطبيق أسلوب الجودة.
9. تقويم النتائج وتحليلها.
10. وضع الخطط المستقبلية.

جائزة شينجو:

تشابه هذه الجائزة إلى حد ما جائزة مالكولم بولدرج إلا أن مجالها أوسع حيث أنها تمنح سنوياً لشركات في الولايات المتحدة الأمريكية وكندا والمكسيك، تلك الشركات التي تظهر تميزها في التصنيع وتأكيداً على تطبيق الجودة وإرضاء متلقي الخدمة، ووفقاً لهذه المعايير الواجب تحقيقها، أصبحت جائزة شينجو من الجوائز القيمة التي تتطلع إليها الشركات في التجارة الأمريكية، توزع هذه الجوائز على نوعين من الشركات: شركات الصناعات الكبيرة بفروعها ومصانعها، وشركات الصناعات الصغيرة.

تم رصد هذه الجوائز في 1988م، ووصلت إلى العالمية لجهودها في تحسين عمليات التصنيع الأساسية وتطبيق فلسفات ونظم سريعة، والتخلص من التبديد، وتلافي العيوب، وذلك من خلال تحسين المنتجات باستمرار وخفض التكاليف، وقد صممت هذه الجائزة بطريقة مهنية تجعل من عملية تطبيق الشركة لشروط تقديم الطلب بحد ذاتها إحدى طرق التحسين.

وتخصص جائزة شينجو للمتفوقين في التصنيع بهدف تشجيع التميز في الصناعة وتقدير الشركات التي تتفوق في الإنتاجية وتحسين إجراءات العمل، والتأكيد على الجودة وإرضاء متلقي الخدمة وتعتبر السمة المميزة للشركات التي تسعى جاهدة من أجل الوصول لأعلى مستويات الأداء والإنتاجية.

تقوم هيئة من الخبراء بمراجعة الطلبات، وتقوم بزيارة الشركات التي نالت نقاط عالية أثناء دراسة الطلبات في موقع العمل، وعلى أساس الفحص، تقدم الهيئة توصيات للمرشحين لكي يصبحوا مؤهلين للجائزة، وأخيراً يقوم المجلس بمراجعة التوصيات واتخاذ القرار النهائي.

والجدول التالي يوضح عناصر التقييم وبنية توزيع النقاط للجائزة

275	1- البنية التحتية وثقافة إدارة الإنتاجية والجودة الشاملة
100	القيادة
100	تفويض السلطة
75	الشراكة
425	2- نظم التصنيع وعملياته واستراتيجيته
50	رؤية التصنيع واستراتيجيته
125	تكامل عملية التصنيع
125	تكامل طرق الجودة والإنتاج
125	تكامل العمل والتصنيع
300	3- توازن الجودة والإنتاجية
100	التأكيد على الجودة
100	تحسين الإنتاجية
100	إرضاء متلقي الخدمة المحسوب
1000	إجمالي النقاط

شهادة الجمعية الأمريكية لرقابة الجودة ASQC:

تأسست هذه الجمعية عام 1946، وتضم أكثر من 125 ألف عضو من كل أنحاء العالم من المعنيين بتقنيات الجودة بهدف تحسين جودة الإنتاج والخدمات، وتلعب هذه الجمعية دوراً ريادياً في دعم تطبيق مفاهيم الجودة وتشجيعها.

تقدم جمعية ASQC عدداً من الشهادات المعتمدة لأعضائها بأن هذا العضو قد أثبت براعته وإدراكه لمفهوم الجودة، وتشمل هذه الشهادات: مهندس الجودة، وفاحص الجودة، مهندس

الجودة في التدريب، وميكانيكي الجودة، ومفتش الجودة، ولمساعدتهم أيضاً تنظم الجمعية العديد من الدورات التدريبية للفوز بهذه الشهادات.

شهادة الجمعية الأمريكية لرقابة مخزون الإنتاج APICS :

تضم هذه الجمعية أكثر من 70 ألف محترف، وتهتم أساساً بالتصنيع وإدارة المواد حيث تشجع على تطبيق الجودة الشاملة وتطوير المنافسة العالمية واعتماد مبادئ وطرق التصنيع الإبتكاري من خلال برامج علمية لا تعتمد الربح كأولوية لها.

تقدم APICS حلولاً فنية لمشاكل الشركات وتعتبر مصدراً ممتازاً للمعلومات بما يتعلق بنطاق عملها التقني في الجودة.

ولزيادة نشر التعليم الصناعي نظمت APICS أكثر من 50 ألف اختبار سنوي للحصول على شهاداتها والتي تشمل: شهادة إدارة مخزون الإنتاج، وشهادة إدارة متابعة مخزون الإنتاج، وشهادة إدارة المصادر المتكاملة.