

مسؤوليات مجلس الجودة:

- 1- ينمي ويوجه عملية الإدارة الشاملة للجودة.
- 2- ينشئ ويوجه أنشطة الفرق القيادية للجودة بالمنظمة.
- 3- يضع نظاما لتحفيز العاملين بالمنظمة للمشاركة في إنجاح الإدارة الشاملة للجودة.
- 4- يوافق على مقترحات مشروعات الجودة التي تقدمها فرق تحسين الجودة.
- 5- يتابع النتائج التي تحققت في إطار عملية الإدارة الشاملة للجودة وينقل هذه النتائج إلى من يهمه الأمر.
- 6- يقود عملية تخطيط الجودة
- 7- يشترك في الاحتفالات التي تقام لتكريم المتميزين في مجال الإدارة الشاملة للجودة.
- 8- يوفر الموارد المالية والبشرية اللازمة لتطبيق نظام الجودة الشاملة وتنفيذه.
- 9- يعمل على تنفيذ برامج تدريب مناسبة في مجال الإدارة الشاملة للجودة.
- 10- يتأكد من اشتراك الإدارة العليا المباشر في أنشطة الإدارة الشاملة للجودة بما في ذلك الاشتراك في البرامج التدريبية للجودة.

وعلى أعضاء مجلس الجودة أن يقوموا بشكل فردي وشكل جماعي بدعم نظام الإدارة الشاملة للجودة ويشتركون بصفة فاعلة في عملية الجودة بحيث ينجح التطبيق، وجدير بالذكر أنه دون دعم الإدارة العليا لن ينجح نظام الإدارة الشاملة للجودة.

مدير الجودة وفريق تصميم الجودة:

بعد إنشاء مجلس الجودة فإنه من الضروري تعيين مدير للجودة والذي بدوره يؤلف فريقا لتصميم الجودة للعمل تحت قيادته ومجلس الجودة لوضع استراتيجية تطوير نظام الإدارة الشاملة للجودة.

ويجب أن تخضع عملية اختيار مدير الجودة لمعايير دقيقة كأن يكون له مهارات قيادية وقدرة فائقة على الاتصالات وإدارة المشاريع الكبرى وتكون لديه رغبة قوية واقتناع قوي بتحسين الجودة وإرضاء المستهلك.

ويتشكل فريق تصميم الجودة من 6-8 أفراد من مستوى الإدارة الوسطى بالمنظمة ومثل مدير الجودة يجب أن يتصف أفراد الفريق بالمهارات القيادية ومهارات الاتصال، ومن أهم واجبات فريق تصميم الجودة ما يلي:

- 1- دراسة مفاهيم الإدارة الشاملة للجودة وتطبيقاتها.
- 2- إعطاء توصيات بمدى إمكانية تطبيق الإدارة الشاملة للجودة.
- 3- في حالة الموافقة على تطبيق الإدارة الشاملة للجودة يقترح خطة ابتدائية.

ومن مميزات تأليف فريق تصميم الجودة من رجال الإدارة الوسطى، حيث أنهم يستطيعون تحفيز زملائهم على المشاركة في تطوير النظام والاستفادة من خبراتهم حتى يتحقق التزام الجميع بمفهوم الإدارة الشاملة للجودة.

وبعد إن يقوم فريق الجودة بتصميم واختبار نظام الإدارة الشاملة للجودة، وتوافق عليه الإدارة العليا ممثلة في مجلس الجودة، تلك المهمة التي قد تستغرق عاما كاملا أو أكثر تبعا لحجم المنظمة والموارد المتاحة ومدى كفاءة فريق تصميم الجودة، بعد ذلك كله، فانه ينبغي أن تبدأ كل وحدة رئيسة في المنظمة في تشكيل مجلس جودة أو فريق قيادي للجودة من داخلها له نفس مهام مجلس الجودة للمنظمة ولكن على مستوى الوحدة على أن يقود الفريق القيادي مدير الوحدة.

ومن أهم واجبات الفريق القيادي للجودة في وحدة من الوحدات، العمل على تطبيق نظام الإدارة الشاملة للجودة في الوحدة التي يمثلها، والخطوة التالية هي اختيار إحدى الوحدات أو الأقسام المناسبة لتجربة تطبيق نظام الجودة الشاملة الذي تم تصميمه من خلال فريق تحسين الجودة مع وجود منسق بين هذه الفرق.

وفي حالة الاقتناع بنجاح التطبيق في الوحدة التجريبية يتم تكوين فرق لتحسين الجودة في باقي الوحدات والأقسام ومنسق لكل وحدة، وبذلك يكون قد اكتمل بناء تنظيم الإدارة الشاملة للجودة، ويستمر هذا التنظيم في المستقبل.

ويتضح من هذا التنظيم أن إدارة الجودة لها دورا محدودا في ظل نظام الإدارة الشاملة للجودة، بينما الدور الرئيسي هو لفرق تحسين الجودة في الوحدات والأقسام التي يجب أن تشعر أنها تمتلك نظام الإدارة الشاملة للجودة.

عند التنظيم للجودة يجدر بنا أن نتذكر ما يلي:

التنظيم للجودة يتم من خلال هيكل تنظيمي يتطور على مرحلتين.

1- المرحلة الأولى: يتم إنشاء مجلس للجودة من مستويات الإدارة العليا، يتم اختيار مدير الجودة وفريق لتصميم الجودة، بحيث يكون أعضائه من رجال الإدارة الوسطى، ومهامه دراسة الجودة الشاملة، التوصية بمدى الملائمة والحاجة إلى تطبيق نظام الإدارة الشاملة للجودة.

2- المرحلة الثانية: يتم إنشاء فريق قيادي للجودة في كل وحدة أو قسم واختيار احدى الوحدات لتكون وحدة تجريبية لتجربة واختيار تطبيق نظام الإدارة الشاملة للجودة، وذلك بتكوين فرق لتحسين الجودة وتعيين منسق لهذه الفرق، وفي حالة نجاح التجربة تعمم فرق تحسين الجودة في باقي الوحدات مع وجود منسق للفرق في كل وحدة.

وعلىنا أن نتذكر بأنه على الإدارة العليا أن تقدم الدعم لفرق تحسين الجودة من خلال: "التدريب - إعداد قادة الفرق - إعداد منسقين - المعاونة في تشخيص المشكلات - متابعة أعمال فرق تحسين الجودة - الاحتفاء بالفرق التي تنجح في حل المشكلات والاعتراف بفضلها - تخصيص موازنة لكل مشروع - إعطاء فسحة من الوقت الذي يكفي لتنفيذ المشروع - تناول المشكلات بأعصاب هادئة وترتيب أولوياتها - عدم التدخل بشكل مكثف في أعمال فرق تحسين الجودة".

وعلىنا أن نتذكر أيضا أن الفوائد التي تتحقق من مشروعات تحسين الجودة تكون على شكل إرضاء للعميل وتخفيض في تكلفة الإنتاج وموقف تنافسي أفضل.