

رساله ماجستير بعنوان
أهمية إدارة العمليات والجودة في تحقيق التنافسية وتلبية
احتياجات العملاء

**The importance of operations and quality
management in achieving competitiveness and
meeting customer needs**

اعداد الباحث:

ياسر احمد عبد العزيز محمد محمد عمار

الرقم الجامعي

300049

مقدم الى الأكاديمية العربية الدولية

لأستكمال متطلبات التخرج ونيل درجة الماجستير

تخصص ادارة الاعمال

خريف 2023/1444

الفصل التمهيدي:

إدارة العمليات والجودة "المفاهيم الأساسية"

تمهيد:

في سوق الأعمال المتنامي والمتنافس اليوم، تعد إدارة العمليات والجودة أمرًا حاسمًا للشركات الناجحة. يتطلب تحقيق التنافسية ورضا العملاء الاهتمام بتحسين أداء العمليات التشغيلية وضمان جودة المنتجات والخدمات المقدمة، والشركات التي تستثمر في تحسين إدارة العمليات والجودة تستفيد من مزايا تنافسية قوية وتحظى بتفضيلات العملاء، مما يساعدها على تحقيق النمو والاستدامة في السوق.

تُعد إدارة العمليات الفعالة أساسًا لتحقيق التنافسية، وذلك من خلال تحليل وتحسين العمليات التشغيلية، يمكن للشركات تحقيق زيادة في الكفاءة والإنتاجية وتقليل التكاليف، عن طريق تحسين تدفق العملية وتقليل الهدر وتحسين إدارة المخزون، يمكن للشركات تحقيق زيادة في الإنتاجية وتقديم المنتجات أو الخدمات بشكل أسرع وأكثر كفاءة، بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن تتيح إدارة العمليات الفعالة للشركات التكيف مع التحولات في السوق والتغيرات البيئية بسرعة ومرونة أكبر.¹

تلعب جودة المنتجات والخدمات دورًا حاسمًا في رضا العملاء والولاء، يتوقع العملاء الحصول على منتجات وخدمات عالية الجودة والموثوقية،² إذا نجحت الشركة في تلبية هذه التوقعات وتقديم المنتجات والخدمات

¹ - عبد الستار العلي، 2000، إدارة الإنتاج والعمليات، دار وائل للنشر، عمان، الطبعة الأولى.

² - R.Schroeder.G، 2004، operation management، McGraw/، 2nd، operation management، USA.Hill publisher .

التي تفوق توقعات العملاء، فإنها تكسب رضاهم وولائهم. وعلى العكس، إذا واجه العملاء مشاكل متكررة أو منتجات ذات جودة منخفضة، فإنهم قد يتجهون إلى المنافسين ويتركون الشركة.

تحسين إدارة العمليات والجودة يلعب دوراً حاسماً في تحقيق التنافسية ورضا العملاء، حيث تستفيد الشركات من تحسين كفاءتها وإنتاجيتها، وتقليل التكاليف، وتلبية توقعات العملاء، وتحسين جودة المنتجات والخدمات المقدمة، فالشركات التي تستثمر في تحسين إدارة العمليات والجودة تكتسب ميزة تنافسية قوية

المبحث الأول

تعريف إدارة العمليات والجودة

تعد إدارة العمليات والجودة من أهم المفاهيم التي تؤثر على أداء المنظمات في سوق الأعمال اليوم وتجعل العمليات الجيدة والجودة المحسنة للمنظمات قادرة على تحقيق التنافسية والاستمرارية في السوق، كما تعد إدارة العمليات عملية متكاملة تتطلب التخطيط الجيد، وتنظيم الموارد اللازمة، والتنفيذ الفعال، والمراقبة المستمرة للعمليات ومع تطور التكنولوجيا والابتكارات في مجال إدارة العمليات، يمكن للمنظمات الحصول على ميزة تنافسية من خلال تحسين العمليات وتنفيذ أفضل الممارسات.³

تتعلق جودة المنتجات أو الخدمات المقدمة بالقدرة على تلبية متطلبات وتوقعات العملاء وتهدف إدارة الجودة إلى تحسين جميع جوانب الجودة بدايةً من تصميم المنتج، وصولاً إلى تصنيعه أو تقديمه للعملاء وبهذا، يمكن للمنظمات أن تتال ثقة العملاء وتحقق المزيد من النجاح والرضا العام.

³ - عبد الستار العلي، 2000، مرجع سابق.

في ضوء ذلك، يُعتبر بحثنا حول "إدارة العمليات والجودة" أمرًا ضروريًا لفهم أهمية هذه المفاهيم وتأثيرها على أداء وتنافسية المنظمات في السوق المتطورة وسيتم في هذا البحث استعراض النظريات والأدوات المستخدمة في إدارة العمليات وتحسين الجودة، ودراسة تأثيرها على الأداء التنظيمي وتحقيق التنافسية.

أولاً: تعريف إدارة العمليات:

إدارة العمليات هي عملية إدارة الممارسات والأعمال في المنظمة، بهدف تحقيق أقصى درجة من الكفاءة ويتضمن دور إدارة العمليات استخدام الموارد المتاحة بطريقة فعالة، مثل الموظفين والمواد والمعدات والتكنولوجيا لتحقيق أقصى ربحية للشركة، وتهدف فرق إدارة العمليات إلى تحقيق توازن بين التكاليف والإيرادات، كما تتعامل إدارة العمليات مع مختلف القضايا الاستراتيجية، مثل تحديد حجم مصانع التصنيع وإدارة المشاريع وتنفيذ هيكل شبكات تكنولوجيا المعلومات كما تشمل القضايا التشغيلية الأخرى مثل إدارة مستويات المخزون والحصول على المواد الخام ومراقبة الجودة وسياسات الصيانة وتهدف إدارة العمليات إلى تحقيق أقصى استفادة من الموارد المتاحة وتحسين العمليات وتقليل التكاليف وتحقيق الربحية للشركة.⁴

⁴ ، 7th. operation management: process and value chains، 2005، & Ritzman.Krajewski –

. USA، Pearson Prentice Hall

ثانياً: تعريف إدارة الجودة:

هي عبارة عن نظام شامل يهدف الي إرضاء العميل عن طريق الجهود المستمرة والمشاركة بين الإدارة والعاملين لتحقيق الجودة في كل الأنشطة لتقديم سلعة أو خدمة مطابقة للمعايير المرضية للعميل والمناسبة للشركة.

وهناك تعريفات أخرى لإدارة الجودة تتمثل في الآتي:

تعريف إدارة الجودة الشاملة هو نظام إداري يهدف إلى تحقيق رضا العملاء وتحسين أداء المؤسسة من خلال تطبيق مبادئ وأساليب تهدف إلى تحسين جودة المنتجات والخدمات، وزيادة الإنتاجية والربحية، وتحقيق التنافسية في السوق حيث يشمل هذا النظام تحديد معايير الجودة وضمان تطبيقها، وتحسين العمليات والإجراءات لتحقيق أعلى مستويات الجودة، ومراقبة الجودة والتحقق منها على مدار الوقت، وتحليل البيانات واتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسين الأداء وتهدف إدارة الجودة الشاملة إلى تحقيق رضا العملاء وتحسين سمعة المؤسسة، وزيادة الإنتاجية والربحية، وتحقيق التنافسية في السوق.⁵

تعريف BQA لإدارة الجودة الشاملة هو "الفلسفة الإدارية للمؤسسة التي تهدف إلى تحقيق احتياجات المستهلك وأهداف المشروع معاً، أما تعريف John Oakland فهو "الوسيلة التي تدار بها المنظمة لتطوير فاعليتها ومرونتها وتحقيق التنافسية في العمل ككل، بينما يعرف الأمريكيون إدارة الجودة الشاملة على أنها "فلسفة وخطوط عريضة ومبادئ تدل وترشد المنظمة لتحقيق تطور مستمر وتحسين استخدام الموارد والخدمات لتحقيق رضا العملاء الحاليين والمستقبليين".

⁵ - محفوظ جودة، (2010)، إدارة الجودة الشاملة: مفاهيم وتطبيقات، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان.

وفقاً لـ Royal Mail، إدارة الجودة الشاملة هي "الطريقة الشاملة للعمل التي تشجع العاملين على العمل كفريق واحد لخلق قيمة مضافة وتحقيق رضا العملاء، وبحسب British Railways Board، فإن إدارة الجودة الشاملة هي "العملية التي تسعى لتحقيق رضا المستهلكين الخارجيين والداخليين والموردين".⁶ وأخيراً، يعرف Cole إدارة الجودة الشاملة بأنها نظام إداري يضع رضا العملاء على رأس أولوياته، ويهدف إلى تحقيق أرباح ثابتة ومستقرة على المدى الطويل، ويعرف Tonks إدارة الجودة الشاملة بأنها التزام الإدارة والموظفين بتحسين العمل وتوفير ما يتجاوز توقعات العملاء.

ثالثاً: مفاهيم إدارة العمليات والجودة:

العمليات:

العمليات هي مجموعة من الأنشطة المترابطة التي تهدف إلى إنتاج السلع أو الخدمات. تشمل العمليات جميع الخطوات والإجراءات التي يتم اتخاذها لتحويل الموارد الداخلة إلى منتجات نهائية أو تقديم خدمات للعملاء. وتعتبر العمليات جزءاً حيوياً من أي منظمة أو مؤسسة تعمل في قطاع الإنتاج أو الخدمات. تشمل العمليات مجموعة متنوعة من الأنشطة مثل تخطيط الموارد، وإدارة المخزون، وتحديد متطلبات الإنتاج، وتصميم العمليات، وتوزيع المنتجات، وضمان الجودة، وإدارة العمليات، وتحسين العمليات. وتختلف هذه الأنشطة حسب نوع الصناعة ونوع المنتج أو الخدمة التي يتم تقديمها.

⁶ - طارق عباس، "استراتيجية العمليات الفاعلة وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية دراسة ميدانية في شركه واسط العامة للصناعات النسيجية"، المعهد التقني كوت.

تهدف العمليات إلى تحقيق الكفاءة والجودة وزيادة الإنتاجية. وتتطلب العمليات تخطيطاً دقيقاً وتنظيماً فعالاً للموارد والعمالة والمعدات والتقنيات المستخدمة. وتتطلب أيضاً مراقبة ومتابعة مستمرة للعمليات لضمان تحقيق الأهداف المحددة وتحسينها باستمرار.⁷

يتم تطبيق مفاهيم وأدوات إدارة العمليات لتحسين كفاءة العمليات وتحقيق التكلفة المنخفضة والجودة العالية وزيادة رضا العملاء. وتشمل هذه المفاهيم والأدوات تحليل العمليات، وتحسين العمليات، وإدارة سلسلة التوريد، واستخدام التكنولوجيا والحلول الذكية لتحسين الإنتاجية وتحسين تجربة العملاء.

الجودة:

الجودة هي مفهوم يشير إلى مدى تلبية المنتجات أو الخدمات لمتطلبات العملاء وتوقعاتهم. تعتبر الجودة عنصراً حاسماً في تقييم أداء المنتجات والخدمات وتحديد قيمتها للعملاء. تهدف مؤسسات الأعمال إلى تحقيق جودة عالية في منتجاتها أو خدماتها للحفاظ على رضا العملاء والتفوق التنافسي.⁸

تتضمن جودة المنتجات أو الخدمات مجموعة من المعايير والمؤشرات التي تحدد مدى تحقيق المنتج أو الخدمة لتلك المتطلبات. يتضمن ذلك الأداء الوظيفي للمنتج أو الخدمة، والموثوقية، والمتانة، والتصميم، والسلامة، والسهولة في الاستخدام، والتوافر، والقيمة المضافة. تعتمد مؤشرات الجودة على تقييمات العملاء وملاحظاتهم وتجاربهم في التعامل مع المنتج أو الخدمة.⁹

تحقيق الجودة يتطلب التركيز على مجموعة من العوامل والممارسات. من بين هذه العوامل، التصميم الجيد للمنتج أو الخدمة بحيث يلبي توقعات العملاء ويتناسب مع احتياجاتهم. كما يتطلب ضمان جودة المواد

⁷ - عبد الستار العلي، 2000، مرجع سابق.

⁸ - احمد البطي، إبراهيم الصقر (2017) مقومات نجاح إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتنمية القدرات التنافسية، دراسة تطبيقية على كليات جامعة الأسمرية بزلتين، مجلة جامعة بني وليد للعلوم الإنسانية والتطبيقية، العدد الخامس.

⁹ - محفوظ جودة، (2010)، مرجع سابق.

الخام والمكونات المستخدمة في الإنتاج، واتباع معايير وإجراءات صارمة أثناء عمليات التصنيع أو الإنتاج، والتحكم في الجودة وإجراء فحوصات واختبارات للتحقق من الامتثال للمعايير.

تعتبر مفاهيم إدارة الجودة الشاملة وإدارة الجودة الاستراتيجية أدوات هامة لتحقيق الجودة المستدامة. تركز هذه المفاهيم على إدارة العمليات بشكل شامل، وتحسين العمليات وتعزيز الاستدامة، وتشجيع التفكير المبتكر لتحقيق التحسين المستمر في الجودة.

باختصار، الجودة تعني مدى تلبية المنتجات أو الخدمات لمتطلبات العملاء. تحقيق الجودة يتطلب التركيز على المعايير والمؤشرات المحددة والممارسات الفعالة لضمان الرضا العملاء والتفوق التنافسي. إدارة الجودة الشاملة والاستراتيجية توفر الإطار اللازم لتحقيق الجودة المستدامة والتحسين المستمر.

الكفاءة:

الكفاءة هي مفهوم يشير إلى قدرة المؤسسات أو الأفراد على استخدام الموارد المتاحة بأقل قدر ممكن من الهدر أو الإهدار، وتهدف الكفاءة إلى تحقيق أعلى مستوى من الإنتاجية والأداء باستخدام أقل كمية ممكنة من الموارد.

تعني الكفاءة أن يتم تحقيق النتائج المرجوة بأقل قدر من الوقت والجهد والتكلفة. تكمن أهمية الكفاءة في ضمان تحقيق أعلى قيمة ممكنة للموارد المستخدمة وتحقيق التوازن بين الإنتاجية والتكلفة والجودة.¹⁰

تتحقق الكفاءة من خلال تحسين العمليات وتنظيمها بشكل فعال واستخدام تقنيات وأدوات مختلفة. من بين هذه التقنيات، استخدام أساليب إدارة العمليات مثل إدارة سلسلة التوريد، وإدارة المخزون، وإدارة الجودة

10 - احمد البطي، إبراهيم الصقر، (2017)، مرجع سابق.

الشاملة، وتحليل العمليات وإعادة هندستها. تساعد هذه التقنيات في تحسين تدفق العمل، وتقليل التكلفة الزائدة، وتحسين استخدام الموارد.

تعتبر الكفاءة مهمة في جميع المجالات والقطاعات، بما في ذلك الأعمال التجارية، والصناعة، والخدمات، والقطاع العام. ففي الأعمال التجارية، يمكن تحقيق الكفاءة من خلال تحسين عمليات الإنتاج والتوزيع وإدارة سلسلة التوريد. وفي الصناعة، يمكن تحقيق الكفاءة من خلال استخدام تقنيات الإنتاج المتقدمة وتحسين إدارة الجودة. وفي القطاع العام، يمكن تحقيق الكفاءة من خلال تحسين إجراءات وخدمات الحكومة وتحسين استخدام الموارد المالية والبشرية.

باختصار، الكفاءة هي استخدام الموارد المتاحة بأقل قدر ممكن من الهدر أو الإهدار. تحقيق الكفاءة يتطلب تحسين العمليات وتنظيمها بشكل فعال واستخدام تقنيات إدارة العمليات المناسبة. تعتبر الكفاءة أمراً هاماً في جميع المجالات لتحقيق أعلى مستوى من الأداء والإنتاجية بأقل تكلفة ممكنة.

الفعالية:

الفعالية هي مفهوم يشير إلى قدرة الأفراد أو المؤسسات على تحقيق الأهداف المرجوة بطريقة فعالة ومؤثرة. تعتبر الفعالية مقياساً لمدى تحقيق النتائج المرجوة وتحقيق التأثير المرغوب فيه.

تحقيق الفعالية يتطلب تحديد الأهداف بوضوح ووضع خطط واستراتيجيات لتحقيقه،¹¹ يجب أن تكون الأهداف قابلة للقياس وقابلة للتحقيق ومتوافقة مع رؤية واستراتيجية المؤسسة أو الفرد. عندما تتم تحقيق الأهداف بطريقة فعالة، فإنها تسهم في تحقيق النجاح وتعزيز الأداء.

¹¹ - محفوظ جودة، (2010)، مرجع سابق.

تحقيق الفعالية يتطلب أيضاً تنظيم وتنسيق الموارد المتاحة بشكل مناسب. يجب تخصيص الموارد اللازمة، مثل الوقت والمال والمهارات والمعرفة، لتحقيق الأهداف بأفضل طريقة ممكنة. يتضمن ذلك توزيع الموارد بشكل فعال لتحقيق أعلى قدر ممكن من الإنتاجية والفاعلية.

تحقيق الفعالية يتطلب أيضاً رصد ومراقبة الأداء والتقدم نحو الأهداف. يجب أن يتم قياس وتقييم النتائج بانتظام للتأكد من تحقيق الفعالية. إذا تبين أن هناك عوائق أو تحديات تعيق تحقيق الأهداف، يتعين اتخاذ إجراءات تصحيحية وتعديل الخطط والاستراتيجيات لزيادة الفعالية.

تحقيق الفعالية ليس مقتصرًا على المؤسسات التجارية فحسب، بل يمكن تطبيقه أيضاً في المجالات الشخصية والعامة. على سبيل المثال، يمكن للأفراد تحقيق الفعالية عن طريق تحديد أهداف شخصية وتطوير خطط واضحة لتحقيقها، واستخدام الموارد المتاحة بطريقة فعالة، والمتابعة والتقييم المنتظم لتحقيق التقدم.

باختصار، الفعالية تعني تحقيق الأهداف المرجوة بطريقة فعالة ومؤثرة. تحقيق الفعالية يتطلب تحديد الأهداف، وتنظيم الموارد، ومراقبة الأداء. يمكن تطبيق مفهوم الفعالية في الأعمال التجارية والقطاع العام والحياة الشخصية لتحقيق النجاح

رضا العملاء:

رضا العملاء هو مفهوم يشير إلى مدى رضا العملاء عن المنتجات أو الخدمات التي يقدمها الشركة. إنه يعكس تجربة العميل وشعوره تجاه القيمة والجودة والأداء العام للمنتج أو الخدمة. يُعتبر رضا العملاء مقياساً هاماً لنجاح الشركة وقدرتها على تلبية احتياجات وتوقعات العملاء.

عندما يكون العملاء راضين، فإنهم يشعرون بالرضا والسعادة تجاه المنتج أو الخدمة التي اشتروها أو استفادوا منها. وهذا يؤدي بدوره إلى العديد من الفوائد للشركة، مثل زيادة الولاء للعملاء الحاليين، وتعزيز فرص الحصول على عملاء جدد من خلال الإشارات الإيجابية والتوصيات الشفهية. كما يمكن أن يؤدي رضا العملاء أيضًا إلى تعزيز سمعة الشركة وتحسين العلاقات التجارية الطويلة الأمد.

لقياس رضا العملاء، تستخدم الشركات عادة مجموعة متنوعة من الأدوات والمقاييس. يمكن أن تشمل هذه الأدوات استطلاعات الرأي واستبيانات العملاء، ومراجعات المنتجات والخدمات، وتقييمات رضا العملاء، والتفاعلات والملاحظات المباشرة من العملاء. تحليل هذه المعلومات يساعد الشركة على فهم مستوى الرضا العام وتحديد المجالات التي يمكن تحسينها لتلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل.¹²

من أجل تحقيق رضا العملاء، يجب على الشركة تقديم منتجات وخدمات عالية الجودة وملائمة لاحتياجات العملاء. ينبغي أن تكون العملية التجارية سلسلة وفعّالة، وأن يتم توفير دعم ممتاز للعملاء وحل أي مشكلة قد تنشأ. بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن يلعب التواصل الجيد والحسن مع العملاء دورًا هامًا في تعزيز رضاهم، مثل الاستجابة السريعة للاستفسارات والشكاوى والتفاعل بطريقة مهذبة واحترافية.

بشكل عام، يتطلب تحقيق رضا العملاء التفكير الاستراتيجي والتركيز على الجودة والابتكار والخدمة الممتازة. يجب على الشركة أن تكون على دراية بتغيرات احتياجات العملاء وتوقعاتهم، وأن تتبنى نهجًا شاملاً لتحسين تجربة العميل من خلال تحسين المنتجات والعمليات والتواصل.

رضا العملاء يمثل عنصرًا حيويًا في نجاح أي شركة. عندما يكون العملاء راضين، يتزايد الولاء للشركة، ويتم تعزيز العلاقات التجارية المستدامة. لذا، يجب على الشركات السعي دائمًا لفهم احتياجات

¹² - عباس الحمداني، 2016، "تأثير إدارة الجودة الشاملة في تنافسية المنظمة عبر القيمة المدركة للزبون"، مجلة كلية التراث الجامعة، العدد 20، ص 134 - 175.

وتوقعات العملاء وتلبيتها بشكل مستمر ومتفوق، وتحسين تجربة العميل للحفاظ على مكانتها في السوق وتحقيق النجاح المستدام.

المبحث الثاني

أهداف إدارة العمليات والجودة

إدارة العمليات والجودة هي عبارة عن مجموعة من الممارسات والنهج التي تهدف إلى تحقيق أهداف محددة في سياق إدارة الأعمال، يتم تحقيق هذه الأهداف عن طريق تنظيم وتحسين العمليات التشغيلية وضمان جودة المنتجات والخدمات المقدمة. تتنوع أهداف إدارة العمليات والجودة وفقاً لاحتياجات وأهداف كل شركة، وفي هذا المبحث سنتناول بوضوح أهداف إدارة العمليات والجودة في الشركات.¹³

أولاً: زيادة الكفاءة وتخفيض التكلفة:

زيادة الكفاءة وتحسين التكلفة هي أحد الأهداف الرئيسية لإدارة العمليات والجودة في أي منظم وتهدف هذه الأهداف إلى تحقيق الأداء الممتاز وزيادة التنافسية في السوق، فتهدف إدارة العمليات والجودة إلى تحقيق أقصى قدر من الكفاءة في العمليات المختلفة داخل المنظمة وهذا يعني استخدام الموارد المتاحة بكفاءة عالية لتحقيق أقصى قدر من الإنتاجية.

تهدف إدارة العمليات والجودة إلى تحقيق تكاليف منخفضة ومنافسة للمنتجات والخدمات ويمكن تحقيق ذلك من خلال تحسين عمليات الإنتاج والخدمة وتقليل النفايات وتحسين إدارة سلسلة الإمداد ويمكن تحقيق تحسين التكلفة أيضاً من خلال اتباع استراتيجيات تقليل التكلفة مثل الاستفادة من الاقتصاديات من حجم

¹³ - حميد الحميدي، سحر الماوري، (2021)، أثر أبعاد إدارة الجودة الشاملة في تحسين الميزة التنافسية دراسة ميدانية للشركة الاتصالات اليمنية. مجلة جامعة البيضاء، المجلد (3)، العدد الثاني.

الإنتاج والتفكير في تحسين التكنولوجيا والتحويل إلى مكونات رخيصة التكلفة، كما تؤكد إدارة العمليات والجودة على ضرورة تحقيق جودة عالية للمنتجات والخدمات المقدمة ويتم تحقيق ذلك من خلال تطبيق أدوات وتقنيات مثل مراجعة الجودة الشاملة وضمان الجودة ومراقبة الجودة وتحليل الجودة وتحسين الجودة المستمر ويحقق التركيز على التحسين المستمر وتلبية متطلبات العملاء المتزايدة زيادة الجودة.¹⁴

تطلب الشركات الكثير من موظفيها والعاملين لديها أن ينجزوا المهام بكفاءة وإبداع، وهذا ليس فقط بناء على قدراتهم ومهاراتهم، بل يحتاجون أيضاً إلى التركيز المستمر من أجل تحقيق النجاح إلى جانب القدرات والمهارات المميزة التي تساعد في رفع الكفاءة، هناك مجموعة من الطرق التي يمكن للموظفين الاعتماد عليها:

حصر الأهداف وتحديد الأولوية: يجب على الفرد تحديد جميع الأهداف التي يجب تحقيقها وتحديد الخطوات والوسائل اللازمة لتحقيقها وينبغي أن يركز الفرد على تنظيم قائمة المهام وتحديد الأولويات، مع التركيز على المهام الهامة والعاجلة في المقام الأول كما ينبغي للفرد تقييم تقدمه بانتظام وإجراء التعديلات اللازمة لتحقيق الأهداف المحددة.

محااربة الأفكار السلبية: إن التفكير السلبي يؤدي إلى تقليل القدرة العقلية للفرد واستنزافها، حيث يؤدي هذا النوع من التفكير إلى تحفيز الدماغ بشكل خاطئ مما يسبب زيادة في التوتر والإرهاق ويجعل الفرد غير قادر على التركيز وبالتالي، يؤثر سلباً على قدرته على الإنتاجية لذلك، يجب على الفرد أن يحاول التخلص من التفكير السلبي والتركيز فقط على الأمور الإيجابية والنتائج الجيدة التي ستحققها إذا نجح في عمله كما ينبغي على الفرد أن يذكر نفسه بإنجازاته ونجاحاته باستمرار.

¹⁴ - على فرحان، حبيب اثمار، (2021)، دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية، مجلة الغاري للاقتصاد والعلوم الإدارية، (17) العدد (عدد خاص)، ص 173-187.

أيضا هناك العديد من الطرق لتحسين التكلفة منها:¹⁵

استخدام برنامج للتحليل: يمكن استخدام برنامج للتحليل لتحسين التكلفة وتحقيق زيادة الكفاءة في إدارة العمليات والجودة من خلال تحليل جميع عمليات المنظمة لتحديد العوامل التي تؤثر على كفاءتها وجودتها، ويتم تحديد المشكلات والعوائق التي تؤثر على الكفاءة والجودة، مثل تكرار الأخطاء أو التأخير في التسليم، ويتم تحديد الإجراءات والتغييرات التي يجب اتخاذها لتحقيق الأهداف المحددة، مثل تحسين عملية إنتاج معينة أو تطبيق تقنيات جديدة ويتم تطبيق الإجراءات المحددة وتحديد الموارد اللازمة لتنفيذها، وباستخدام برنامج للتحليل يمكن للمنظمة تحقيق زيادة الكفاءة في إدارة العمليات والجودة بشكل فعال، مما يؤدي إلى تحقيق الأهداف بأقل تكلفة وبأعلى جودة ممكنة كما يساعد هذا البرنامج على تحديد المشكلات والعوائق وإزالتها، مما يؤدي إلى تحسين بيئة العمل وزيادة رضا العملاء.

استخدام تقنيات التنقيب عن البيانات: تساعد هذه التقنيات على تحديد المجالات التي يمكن فيها زيادة المبيعات، مثل تحديد المنتجات التي يفضلها العملاء، أو المناطق التي تُباع فيها المنتجات بأسعار أقل وتشمل هذه التقنيات تحليل البيانات الإحصائية والتنبؤات والتحليل الاقتصادي ويمكن استخدام هذه التقنيات لتحديد العوامل التي تؤثر على التكلفة والجودة، وتحديد العلاقات بينها، وتحديد الأساليب الأكثر فعالية لتحسين الأداء على سبيل المثال، يمكن استخدام تحليل البيانات الإحصائية لتحديد العوامل التي تؤثر على تكلفة المواد الخام، مثل تكلفة المواد الأولية وتكاليف الشحن والتخزين ثم يمكن استخدام التنبؤات لتحديد كيفية تغير هذه العوامل في المستقبل وتحديد التكاليف المستقبلية المتوقعة، أيضا يمكن استخدام النمذجة

الرياضية لتحديد أفضل السيناريوهات لتحقيق أهداف زيادة الكفاءة والجودة بأقل تكلفة ممكنة ويمكن استخدام التحليل الاقتصادي لتحديد تكاليف التغييرات المقترحة وتقييم العائد على الاستثمار فيها.¹⁶

تحسين العمليات: يمكن استخدام تقنيات التحليل الاقتصادي لتحديد التكاليف الحالية والمستقبلية للعمليات وتحديد العمليات الأكثر كفاءة من حيث التكلفة كما يمكن استخدام التنبؤات لتحديد كيفية تغير التكاليف مع تغيرات في العمليات، مما يساعد على اتخاذ قرارات أفضل بشأن تحسين العمليات بالإضافة إلى ذلك، يمكن استخدام تحليل البيانات الإحصائية لتحديد العوامل التي تؤثر على جودة المنتجات أو الخدمات، مثل عوامل الإنتاج والتصنيع والتسويق ثم يمكن استخدام هذه المعلومات لتحديد الأساليب الأكثر فعالية لتحسين جودة المنتجات أو الخدمات، مما يساعد على تحقيق أهداف زيادة الجودة بأقل تكلفة ممكنة، ويمكن أن يؤدي تحسين العمليات إلى تقليل الوقت والجهد اللازمين لاتخاذ القرارات، مثل تحديد المنتجات التي يجب بيعها، أو الموردين الذين يجب استخدامهم.

يساهم تحقيق زيادة الكفاءة وتحسين التكلفة وزيادة الجودة في زيادة تنافسية المنظمة وتتيح إدارة العمليات والجودة للشركة تحقيق ميزة تنافسية عن طريق تقديم المزيد من المنتجات والخدمات مع تكلفة منخفضة وجودة عالية بالمقارنة مع المنافسين وبالتالي، يمكن للمنظمة تحقيق موقع رائد في السوق وتحقيق نمو مستدام وتحقيق أرباح أعلى، باختصار تهدف زيادة الكفاءة وتحسين التكلفة في إدارة العمليات والجودة إلى تحقيق أداء ممتاز وزيادة تنافسية المنظمة من خلال الحفاظ على تكاليف منخفضة وجودة عالية للمنتجات والخدمات المقدمة.

ثانياً: تحقيق رضا العملاء:

¹⁶ - حميد الحميدي/ سحر الماوري، (2021)، مرجع سابق.

"رضا العميل" هو الشعور النفسي الذي يشعر به الشخص عند التعامل مع مؤسسة ما، ويكون هذا الشعور إيجابياً عندما تتمكن المؤسسة من تلبية رغبات واحتياجات العميل وإذا تمكنت الشركة من كسب رضا العميل، فإنه سيستمر في دعمها والإبقاء على علاقة تجارية معها، مما يضمن نجاح الطرفين وعندما تكون خدمات وعروض الشركة متناسبة مع توقعات العميل، فإنه سيشجع زملاءه وأقاربه على التعامل مع المؤسسة أيضاً، مما يزيد من قاعدة عملائها والعكس يحدث عند فقدان العميل ثقته في المؤسسة، حيث يتجنب نشر سمعتها ويحث الآخرين على تجنب التعامل معها، مما يؤدي إلى فقدان المؤسسة عدة عملاء بدلاً من عميل واحد لذلك، يجب على المؤسسات العمل على تحقيق رضا العميل والحفاظ عليه لضمان استمرارية نجاحها.¹⁷

يعتبر رضا العملاء مؤشراً هاماً لتقييم أداء المنظمة وجودة المنتجات والخدمات التي تقدمها حيث يجب على المنظمة أن تفهم تماماً احتياجات وتوقعات العملاء ويمكن تحقيق ذلك عن طريق إجراء بحوث السوق والاستجابة لتعليقات العملاء واستفساراتهم وعندما تكون المنظمة على دراية بما يرغب العملاء فيه وتتوافق مع توقعاتهم، فإنها تزيد من فرص الحصول على رضاهم، أيضاً يجب أن تعمل المنظمة على تحسين جودة منتجاتها وخدماتها من خلال تطبيق أدوات إدارة الجودة واستخدام تقنيات كشف الأخطاء وتحسين الأداء عن طريق تقديم منتجات ذات جودة عالية وخدمات متميزة، يمكن للمنظمة تلبية احتياجات العملاء وزيادة فرص الحصول على رضاهم.

توفير تجربة عميل متميزة فتهدف إدارة العمليات والجودة إلى توفير تجربة ممتازة للعملاء من خلال تسهيل عمليات الشراء وتوفير خدمة عملاء فعالة وتسليم منتجات بدقة في الوقت المناسب ويجب أن تكون المنظمة قادرة على فهم رحلة العميل من البداية حتى النهاية وتوفير تجربة سلسلة ومرضية لهم، ويجب أن تكون

¹⁷ - سليم عبد السلام (2010). الإدارة الاستراتيجية والميزة التنافسية. دار المكتب الجامعي، الإسكندرية، الطبعة الأولى.

المنظمة مستجابة لردود الفعل وتعليقات العملاء وتتعامل معها بجدية يمكن وضع آليات لجمع ملاحظات العملاء ومعالجة المشاكل والاعتذار عن الأخطاء إذا حدثت من خلال التفاعل مع العملاء واستجابتهم بشكل فعال، يمكن للمنظمة بناء علاقات ثقة مع العملاء وزيادة فرص الحصول على رضاهم.

يجب أن تقوم المنظمة بقياس رضا العملاء باستمرار من خلال استطلاعات الرضا وتقييمات الأداء وتحليل البيانات ويمكن استخدام هذه المعلومات لتحسين العمليات وتحسين التواصل مع العملاء وتلبية توقعاتهم، وتحقيق رضا العملاء يعتبر هدفاً رئيسياً في إدارة العمليات والجودة ويتطلب ذلك فهم احتياجات العملاء، تحسين جودة المنتجات والخدمات، توفير تجربة عميل ممتازة، الاستماع والتفاعل مع العملاء، وقياس رضا العملاء بشكل دوري من خلال تحقيق رضا العملاء، يمكن للمنظمة تعزيز سمعتها وزيادة تحقيق أرباحها وتحقيق الاستدامة في السوق.

إذا تمكنت المؤسسة من كسب رضا العميل، فإنه سيشعر العاملون في الشركة بالثقة في أنفسهم وقدراتهم وبالكيان الذي يجمعهم ومنتجاتهم وبالتالي، سيكونون فخوريين بتواجدهم ضمن فريق عمل هذا المكان وسيعملون بحب وإتقان وعلى العكس، إذا كان حال الشركة سيئاً، فسيتأخر الموظفون عن القيام بدورهم وسيكونون محبطين دائماً وقد يتصلون من عملهم مع تلك الشركة وهذا سيؤثر سلباً على مزاجهم وأدائهم، مما ينتج عنه تقديم أسوأ طاقاتهم.¹⁸

عند عقد بروتوكولات تعاون مع شركات أخرى محلية أو دولية، تكون أحد أولى الأشياء التي تستفسر عنها تلك المؤسسات هي مدى شعبية المؤسسة في بلدها وفي السوق ولدى العملاء، ومدى رضاهم عنها. وبناءً على ذلك، يتم اتخاذ قرار التعامل والدخول في شراكات أو عدمها.

18 - عباس الحمداني، 2016، مرجع سابق.

إذا تعرضت إحدى الشركات لأزمة اقتصادية ولجأت للبنوك لطلب قروض، فإن مدى سمعتها الطيبة في السوق ورضا العملاء عنها سيكون دافعاً قوياً لدى تلك المصارف لمنح الشركة القروض بثقة، فهم على ثقة بأن منتجاتها ستباع وأن أزمته مؤقتة وتحدث لظروف خارجة عن إرادتها لذلك، يجب على المؤسسات العمل على بناء سمعتها والحفاظ على رضا العملاء لضمان الثقة والدعم من جميع الأطراف.

ثالثاً: تحسين جودة المنتجات والخدمات:

تحسين جودة المنتجات والخدمات هو عملية استهداف تحسين جميع جوانب المنتجات والخدمات التي يتم تقديمها للعملاء يهدف ذلك إلى تحقيق رضا العملاء وتوفير تجربة ممتازة لهم.

إن تطبيق معايير الجودة في أي مؤسسة يهدف إلى تحسين جودة المنتجات والخدمات التي تقدمها، وتحقيق وتوفير في التكاليف والوقت والجهد كما يسعى إلى تحسين خدمة العملاء وكسب رضاهم، كما أن تحسين جودة المنتجات يتطلب الاهتمام بكافة جوانبها بدءاً من تصميم المنتج وعملية الإنتاج وصولاً إلى التعبئة والتغليف ويجب ضمان أن يكون المنتج متوافقاً مع المواصفات المطلوبة وأن يفي بمتطلبات السلامة والجودة ويتطلب ذلك استخدام معدات وتقنيات حديثة والقيام بفحوصات واختبارات مستمرة للمنتجات.

يهدف نظام الجودة في المؤسسات إلى خلق بيئة عمل مناسبة لدعم استمرارية المؤسسة وتحقيق التطوير المستمر وتشمل أهم معايير الجودة داخل الأعمال رقابة ومتابعة وتطوير أدوات قياس أداء العمليات والأنشطة داخل المؤسسة، كما يساعد نظام الجودة على تقليل الإسراف والهدر، وتحسين عملية تحويل المواد الخام إلى منتجات أو خدمات ذات قيمة لدى العملاء.¹⁹

¹⁹ - حميد الحميدي، سحر الماوري، (2021)، مرجع سابق.

تهدف إدارة الجودة الشاملة إلى تحسين نوعية المخرجات بغض النظر عن نوعها، سواء كانت خدمات أو منتجات أو سلع وتعمل الرقابة والمتابعة المستمرتين كضامين أساسيين على تطوير مهارات الفرد وزيادة إتقانه لعمله بالإضافة إلى ذلك، يزيد تطبيق نظام الجودة الشاملة من كفاءة العاملين في المؤسسة، خاصة إذا تم تطبيقه بتعاون بين جميع الأقسام والإدارات وتشجيع العمل الجماعي وبذلك، يساهم تطبيق معايير الجودة في تحقيق نجاح المؤسسة واستمراريتها في السوق.

أما بالنسبة لتحسين جودة الخدمات، فإنها تشمل عدة عناصر مثل استقبال العملاء، تدريب الموظفين وتطوير مهاراتهم، توفير معلومات واضحة ودقيقة للعملاء، وتحسين سرعة استجابة الخدمة ويعد تقديم خدمة استثنائية وحل مشاكل العملاء بشكل فعال جزءاً أساسياً من تحسين جودة الخدمات، فتحسين جودة المنتجات والخدمات يُعد التوريد المستدام والموثوق به للسوق، ويؤدي إلى زيادة رضا العملاء وبالتالي زيادة المبيعات والإيرادات للشركة إلى جانب ذلك، يمكن أن يؤدي ضمان جودة المنتجات والخدمات إلى تقليل نسبة العائدات والتكاليف الإضافية المتعلقة بالأخطاء والمشاكل، مما يتيح فرصة لتحقيق توفير تكاليف إضافية وزيادة الربحية.

رابعاً: تطوير الموظفين:

تطوير الموظفين هو عملية استثمارية تهدف إلى تحسين قدرات ومهارات الموظفين وزيادة كفاءتهم وفعاليتهم في أداء مهامهم ويُعد تطوير الموظفين جزءاً أساسياً من استراتيجية إدارة الموارد البشرية لأي منظمة ناجحة، فتشمل عملية تطوير الموظفين العديد من الأنشطة والبرامج التي تعزز تعلم وتنمية الموظفين يمكن أن تشمل هذه الأنشطة التدريب في المهارات الفنية والمهارات القيادية، وورش العمل والمحاضرات والدورات

التعليمية يمكن أيضًا تضمينها برامج التعلم عن بُعد وتبادل الخبرات بين الموظفين يجب أن تكون هذه الأنشطة متنوعة ومناسبة لاحتياجات الموظفين ومتطلبات الشركة.²⁰

تطوير الموظفين يُعزّز الرضا والولاء للشركة، حيث يشعر الموظفون بأهمية دورهم وأنهم محظوظون بالاستثمار في تطويرهم ويزيد التطوير من رضا الموظفين عن العمل ويعزز الانخراط والمبادرة والفعالية العملية كما يمكن أن يؤدي تطوير الموظفين أيضًا إلى زيادة الإنتاجية وتحسين الأداء الفردي والجماعي. إضافة لما سبق، يساهم تطوير الموظفين في بناء مستقبل الشركة، حيث يتيح للمنظمة توظيف مهارات متقدمة وخبرات جديدة بفضل تطوير الموظفين الحاليين ويمكن أن يتيح تطوير الموظفين فرصًا للتقدم والتطور المهني الشخصي، مما يساهم في الاحتفاظ بالموظفين الموهوبين والتميزين وتعزيز الثقافة التنافسية في المؤسسة.

يمكن للمدير تحسين أداء الموظفين عن طريق اتباع الإجراءات التالية:²¹

تحديد الأهداف الواضحة والمحددة: يجب على المدير تحديد الأهداف الواضحة والمحددة للموظفين والعمل معهم على تحقيقها ويجب أن تكون الأهداف قابلة للقياس ومرتبطة بأهداف المنظمة العامة. توفير التدريب والتطوير: يجب على المدير توفير التدريب والتطوير المستمر للموظفين لتطوير مهاراتهم وزيادة كفاءتهم في العمل يمكن أن يشمل هذا التدريب التقنيات الجديدة والمهارات الإدارية والتواصل. توفير المكافآت والحوافز: يجب أن يكافئ المدير الموظفين عن جهودهم وأدائهم المميز بمكافآت وحوافز مناسبة ويمكن أن تشمل هذه المكافآت الحوافز المالية وغير المالية مثل ترقيات وإجازات إضافية.

²⁰ - أيمن حسن ديوب، (2014) تمكين العاملين كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية في قطاع الاتصالات "دراسة ميدانية"، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، العدد الأول، المجلد 30، سوريا.

²¹ - أيمن حسن ديوب، (2014) مرجع سابق.

توفير بيئة عمل إيجابية: يجب أن يعمل المدير على توفير بيئة عمل إيجابية ومشجعة للموظفين ويجب أن تكون البيئة العامة للعمل مريحة وداعمة للإبداع والتطور.

تقديم الملاحظات والتغذية الراجعة: يجب على المدير تقديم الملاحظات والتغذية الراجعة للموظفين بشكل منتظم، سواء كانت إيجابية أو سلبية كما يمكن أن تساعد هذه الملاحظات في تحسين أداء الموظفين وتطويرهم.

إدارة الأداء: يجب على المدير إدارة أداء الموظفين بشكل فعال، وذلك من خلال تحديد المعايير الواضحة للأداء ومتابعتها وتقديم التغذية الراجعة واتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسين الأداء إذا لزم الأمر.

وبشكل عام يجب أن يكون المدير قادراً على تحفيز وتطوير موظفيه من خلال توفير بيئة عمل مشجعة وتقديم التدريب والملاحظات البناءة وإدارة الأداء بشكل فعال وبهذه الطريقة، يمكن تحقيق أفضل أداء وظيفي للموظفين وتحسين أداء المنظمة بشكل عام.

خامساً: تحسين سلسلة التوريد :

سلسلة التوريد هي شبكة من المؤسسات والأشخاص والعمليات والأنظمة التي تشارك في إنتاج وتوزيع وبيع المنتجات والخدمات، تبدأ سلسلة التوريد بتوفير المواد الخام وتنتهي بتسليم المنتج أو الخدمة إلى العميل النهائي.

تحسين سلسلة التوريد هي عملية استهداف تحسين كفاءة وفعالية عمليات الشراء والتوريد في المنظمة وتهدف هذه العملية إلى تحسين مستوى الجودة والتوقيت والتكلفة للمشتريات واللوجستيات وتحقيق المزيد من القيمة للعملاء والشركة.²²

تحسين سلسلة التوريد يتطلب النظر لعمليات التوريد بشكل متكامل، بدءًا من تحديد الموردين المناسبين وتقييمهم وتوثيق علاقات تعاونية طويلة الأمد ويجب ضمان التواصل الفعال مع الموردين والتعاون معهم لتعزيز آفاق التعاون وتبادل المعرفة وتقاسم الأفكار التي يمكن أن تساهم في تطوير المنتجات وتحسين العمليات.

تحسين سلسلة التوريد يعتبر عملية مستمرة ويجب أن تكون جزءًا من استراتيجية الشركة. يجب أن تكون هناك رؤية واضحة لتحسين سلسلة التوريد وتحديد الأهداف والخطط المحددة لتحقيقها. يجب أيضًا أن تكون هناك آليات لقياس ومراقبة الأداء وتقديم التقارير المناسبة لتحديد مدى تحقيق الأهداف، بشكل عام، يمكن القول إن تحسين سلسلة التوريد يمكن أن يساهم في تحقيق الميزة التنافسية للشركة من خلال تحسين كفاءة العمليات، وتحسين جودة المنتجات، وتلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل، وتحقيق التنمية المستدامة وزيادة الربحية.

سادسا: حماية البيئة:

حماية البيئة هي أحد الأهداف الرئيسية التي تسعى إليها إدارة العمليات والجودة في العديد من المنظمات حيث تتطلب هذه الاهتمام بالحفاظ على البيئة والمحافظة على الموارد الطبيعية وتقليل تأثيرات العمليات التشغيلية على البيئة.

22 - - سعدو الربيعاوي، محمود جيثرو، عمار عبد المحسن، حسين وليد حسين (2010) سلسلة الامداد التسويقية، دار الغيداء للنشر والتوزيع، عمان.

تهدف حماية البيئة إلى الحد من التلوث الناجم عن عمليات الإنتاج والتصنيع، وإدارة النفايات بشكل فعال، وتحسين استدامة الموارد الطبيعية لتحقيق ذلك، تتضمن العديد من الإجراءات والممارسات، مثل:

استخدام تكنولوجيا نظيفة: يعتبر استخدام تقنيات وأنظمة تصنيع صديقة للبيئة وذات كفاءة في استهلاك الطاقة والمواد المادية هامًا للحفاظ على البيئة بعض الأمثلة على التكنولوجيا النظيفة تشمل استخدام الطاقة المتجددة وتقنيات التوفير في استهلاك الماء والاستدامة في استخدام المواد الخام.

إعادة التدوير والتحلل: تشجيع إدارة النفايات بشكل فعال من خلال إعادة التدوير والتحلل ويتضمن ذلك فصل المواد القابلة للاستخدام وتأهيلها لاستخدامها مرة أخرى، وكذلك إعادة تصميم المنتجات لتسهيل عملية التحلل الحيوي وإعادة تدويرها.

تخفيض انبعاثات الغازات الدفيئة: يهدف تحسين الأداء البيئي إلى تقليل انبعاثات الغازات الدفيئة التي تسهم في التغير المناخي ويمكن تحقيق ذلك من خلال استخدام تقنيات تصنيع نظيفة وتحسين كفاءة استخدام الطاقة وتشجيع المشاريع البيئية المستدامة.

تحقيق حماية البيئة يعزز صورة المنظمة كمسؤولة اجتماعيًا وبيئيًا، كما يؤدي إلى الحصول على شهادات بيئية مثل ISO 14001، التي تعزز مكانة الشركة في السوق وتجذب عملاء جدد.

بالتالي، حماية البيئة تعتبر أحد الأهداف التي تسعى إليها إدارة العمليات والجودة بحيث تعزز الاستدامة والتنمية المستدامة وتؤدي إلى تحسين الأداء البيئي وتلبية توقعات العملاء والمجتمع على حد سواء.

المبحث الثالث

أهمية إدارة العمليات والجودة في تحقيق التنافسية وتلبية احتياجات العملاء.

1- تحليل وتحسين العمليات الداخلية للشركة:

إدارة العمليات تركز على تحليل وتحسين العمليات الداخلية للشركة، تهدف إلى تحسين تنظيم هذه العمليات وتنفيذها بكفاءة عالية، وذلك من خلال استخدام الموارد المتاحة بشكل أفضل، عن طريق تحليل العمليات وتحسينها، يمكن للشركة تحقيق تحسينات في جودة المنتجات والخدمات التي تقدمها، وتقليل التكاليف والمخاطر، وزيادة الإنتاجية، هذا بدوره يساهم في تحسين تدفق العمل، وتقليل التأخيرات والأخطاء، وتعزيز سرعة التسليم وتلبية متطلبات العملاء في الوقت المحدد.²³

إدارة العمليات هي مجال يركز على تحليل وتحسين العمليات الداخلية للشركة بغرض تحسين تنظيمها وتنفيذها بكفاءة عالية. تهدف إدارة العمليات إلى تحقيق أهداف الشركة من خلال استخدام الموارد المتاحة بشكل أكثر فعالية وتحسين تدفق العمليات وجودتها.

أحد أهم أهداف إدارة العمليات هو تحليل العمليات الحالية للشركة. يتم ذلك من خلال توثيق وفهم العمليات الحالية وتحديد نقاط القوة ونقاط الضعف بها. يتضمن ذلك تحليل سير العمل، وتحديد الأنشطة والمهام المختلفة، وتحديد المدخلات والمخرجات، وتحديد العوائق والتحديات التي تواجهها العمليات الحالية.

بعد تحليل العمليات الحالية، يتم تحديد المجالات التي يمكن تحسينها. يتم تطوير استراتيجيات لتحسين العمليات وتنفيذها بشكل فعال. يمكن أن تشمل هذه الاستراتيجيات تبسيط العمليات، وتحسين تدفق المعلومات والمواد، وتحسين تنظيم العمل وتوزيع المهام، وتعزيز استخدام التكنولوجيا والأنظمة، وتحسين العمليات التشغيلية وإدارة الجودة.

²³ - كارا براهيم، (2018). واقع إدارة الجودة الشاملة ودورها في تحسين أداء العمليات الداخلية -دراسة ميدانية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري، مجلة مينا للدراسات الاقتصادية، المجلد 1، العدد 2، ص 200-224.

بعد تنفيذ استراتيجيات التحسين، يتم مراقبة العمليات وقياس أدائها. يستخدم إدارة العمليات مؤشرات الأداء الرئيسية والمعايير المحددة لقياس أداء العمليات وتقييم نجاح التحسينات المطبقة. يتم استخدام هذه المعلومات للاستمرار في تحسين العمليات وتحقيق الأهداف المحددة.

بشكل عام، يهدف إدارة العمليات إلى تحقيق الكفاءة والتحسين المستمر في جميع جوانب العمليات الداخلية للشركة. من خلال توجيه الجهود نحو تحليل وتحسين العمليات، تسعى إدارة العمليات إلى تحقيق تنظيم أفضل، وتحسين جودة المنتجات أو الخدمات، وتحقيق رضا العملاء، وزيادة كفاءة استخدام الموارد، وتحقيق التوجهات الاستراتيجية للشركة.

2- تقليل الأخطاء والمشاكل في العمليات:

بالإضافة إلى ذلك، إدارة الجودة تساهم في تقليل الأخطاء والمشاكل في العمليات. من خلال تحليل البيانات ورصد العمليات، يمكن اكتشاف أي انحرافات عن المعايير المحددة واتخاذ إجراءات تصحيحية فورية. وبذلك، يتم تقليل الأخطاء والمشاكل في إنتاج المنتجات وتقديم الخدمات، مما يؤدي إلى تحسين الجودة العامة وتقليل تكاليف الإصلاح والضمان.

إدارة الجودة تلعب دورًا حاسمًا في تحسين الأداء وتقليل الأخطاء والمشاكل في العمليات. تعتمد إدارة الجودة على تحليل البيانات ورصد العمليات للكشف عن أي انحرافات عن المعايير المحددة، واتخاذ إجراءات تصحيحية فورية للتعامل معها.

من خلال تحليل البيانات، يتم جمع وتحليل المعلومات المتعلقة بأداء العمليات. يتم قياس ومراقبة المؤشرات الرئيسية للأداء والمعايير المحددة للجودة لتقييم أداء العمليات. إذا تم اكتشاف أي انحرافات عن المعايير المحددة، يتم اتخاذ إجراءات تصحيحية فورية لمعالجة المشكلة واستعادة الأداء المطلوب.

تتضمن إجراءات التصحيح الفوري مراجعة العمليات وتحليل السبب الجذري للانحراف عن المعايير. يتم تحديد الأسباب المحتملة للخلل أو الانحراف وتطبيق تصحيحات فعالة للحد من تكرارها في المستقبل. يمكن أن تشمل هذه التصحيحات تحسين إجراءات العمل، وتدريب الموظفين، وتحسين التوجيه والإشراف، وتحسين تقنيات الإنتاج أو الخدمة.²⁴

يتم الاعتماد على رصد العمليات للكشف عن أي انحرافات قبل أن تؤثر على جودة المنتجات أو الخدمات النهائية. يتم استخدام أدوات رصد الجودة مثل التفتيش الدوري وعينات العملية ورصد الأداء لمراقبة العمليات وضمان التوافق مع المعايير المحددة.

تساهم إدارة الجودة في تحقيق الأهداف المحددة للجودة من خلال رصد العمليات وتحليل البيانات واتخاذ إجراءات تصحيحية فورية للتعامل مع أي انحرافات. هذا يساعد على تحسين جودة المنتجات أو الخدمات، وتقليل الأخطاء والمشاكل، وتعزيز رضا العملاء، وتحقيق التحسين المستمر في الأداء والكفاءة. لذلك فإن إدارة العمليات والجودة تعزز قدرة الشركة على التنافس وتلبية احتياجات العملاء. يتطلب ذلك تكاملها في استراتيجية الشركة وتنفيذها بشكل منظم ومستمر. عن طريق التركيز على تحسين العمليات وتحقيق الجودة، يمكن للشركة تحقيق تفوق تنافسي وتعزيز سمعتها ونجاحها في السوق.

3- تنظيم وتحكم وتحسين العمليات الداخلية للشركة:

إدارة العمليات تركز على تنظيم وتحكم وتحسين العمليات الداخلية للشركة، إدارة العمليات هي المسؤولة عن تنظيم وتحكم وتحسين العمليات الداخلية للشركة بغرض تحقيق الكفاءة والفعالية. تعتبر إدارة العمليات

²⁴ - كارا براهم، (2018)، المرجع السابق.

جزءًا حاسمًا من إدارة الشركة بشكل عام، حيث تهدف إلى تحقيق الأهداف المحددة وتلبية احتياجات العملاء.²⁵

أحد أهم أدوار إدارة العمليات هو تنظيم العمليات الداخلية للشركة. يتضمن ذلك تحديد سلسلة الإجراءات والأنشطة التي تحدث داخل الشركة لتحقيق الأهداف المحددة. يتم توثيق العمليات وتحديد تسلسل الخطوات وتحديد المسؤوليات والتوقيتات المناسبة. تساعد هذه العمليات المنظمة في ضمان أن تتم الأعمال بطريقة منظمة وفعالة.²⁶

بالإضافة إلى التنظيم، تعمل إدارة العمليات على تحكم العمليات الداخلية. يتم ذلك من خلال وضع نظم وآليات للمراقبة والتحكم في العمليات وقياس أدائها. يتم استخدام مؤشرات الأداء الرئيسية والمعايير المحددة لقياس الأداء ومراقبة الجودة. يتم رصد العمليات بشكل مستمر للكشف عن أي انحرافات واتخاذ التدابير اللازمة للتصحيح.

تسعى إدارة العمليات لتحسين العمليات الداخلية. يتم تحليل العمليات وتحديد المجالات التي يمكن تحسينها. يتم استخدام تقنيات مثل تحليل الإجراءات وتحليل القيمة المضافة وتحسين العمليات لتحديد وتنفيذ التحسينات اللازمة. يمكن أن تشمل هذه التحسينات تبسيط العمليات، وتحسين تدفق المعلومات والمواد، وتحسين تنظيم العمل وتوزيع المهام، واستخدام التكنولوجيا والأتمتة بشكل فعال.

تهدف إلى زيادة الكفاءة وتحسين التنظيم وتحقيق الفعالية في استخدام الموارد. من خلال تحليل وتحسين العمليات، يمكن للشركة تحقيق تحسينات في جودة المنتجات والخدمات، وتقليل التكاليف والمخاطر، وزيادة

²⁵ - محمد المبيضين، 2013، فاعلية نظام تقييم الأداء المؤسسي وأثرها في التميز التنظيمي: دراسة تطبيقية على المؤسسة

العامة للضمان الاجتماعي في الأردن، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 9، العدد 4.

²⁶ - كارا براهيم، (2018)، المرجع السابق.

الإنتاجية. إدارة العمليات تساهم في تحسين تدفق العمل، وتقليل التأخيرات والأخطاء، وتعزيز سرعة التسليم وتلبية متطلبات العملاء في الوقت المحدد.

المبحث الرابع

العناصر الرئيسية لإدارة العمليات والجودة.

إدارة العمليات والجودة هي عبارة عن نهج استراتيجي ومنهجي لتحسين كفاءة العمليات التجارية ويهدف هذا النهج إلى تحليل وتحسين كل عنصر في العملية، بدءًا من المواد الخام إلى المنتج النهائي وتسليمه للعملاء.

تتألف إدارة العمليات والجودة من مجموعة من العناصر الرئيسية التي تشكل أساس تطبيق النهج وتحقيق التحسين وفي هذه المقدمة، سنتناول عرضًا للعناصر الرئيسية لإدارة العمليات والجودة وأهميتها.

أولاً: التركيز على العميل:

إظهار التركيز على العميل كأحد العناصر الرئيسية في إدارة العمليات والجودة هو جزء حاسم في تحقيق التنافسية فعندما تكون الشركة موجهة نحو العملاء، فإنها تضمن رضا العملاء وتحقيق توقعاتهم، وهذا يساعد في بناء علاقات قوية ومستدامة مع العملاء وفيما يلي بعض النقاط التي تجعل التركيز على العميل هامًا في إدارة العمليات والجودة:²⁷

التحليل العميق: التحليل العميق هو عملية تحليل تستخدم في استراتيجية التركيز على العميل ويهدف التحليل العميق إلى فهم عميق لاحتياجات ورغبات العملاء وتحليل سلوكهم وتفاعلاتهم مع المنتجات أو

²⁷ - عباس الحمداني، 2016، مرجع سابق.

الخدمات المقدمة ويتم ذلك من خلال تجميع وتحليل البيانات ذات الصلة، مثل البيانات الديموغرافية والسلوكية والمشتريات السابقة والتفاعلات عبر القنوات المختلفة.

باستخدام التحليل العميق يمكن للشركات فهم تفاصيل دقيقة عن عملائها، مما يساعدها على تحديد ما يحتاجه العملاء وتقديم خدمات مخصصة وتحسين تجربة العملاء كما يمكن استخدام النتائج المستمدة من التحليل العميق لتحسين استراتيجيات التسويق والمبيعات وتطوير المنتجات وتحسين خدمة العملاء.

تحليل سلوك العميل يساعد الشركة على فهم العوامل التي تؤثر على قرارات الشراء للعميل وكيفية تحقيق رغباته واحتياجاته بشكل أفضل ويمكن استخدام أدوات التحليل المتاحة مثل دراسات السوق والمسوح وتحليلات المبيعات للتعرف على سلوك العميل وتحديد العوامل التي تؤثر على قراراته.

تجربة العميل الممتازة: يتم تحقيق تجربة العميل الممتازة من خلال التواصل الفعال حيث يتضمن التواصل السلس والواضح بين الشركة والعميل في جميع نقاط الاتصال، سواء كان ذلك عبر الهاتف، البريد الإلكتروني، الدردشة المباشرة أو وسائل التواصل الاجتماعي.

أيضا من خلال الاستجابة السريعة فتتضمن القدرة على الاستجابة بسرعة لاحتياجات واستفسارات العملاء، وتقديم حلول فورية للمشكلات أو التحديات التي يواجهونها، كما يتم تقديم خدمات ومنتجات مصممة خصيصًا لتلبية احتياجات ورغبات كل عميل على حدة ويتضمن ذلك تقديم المشورة المهنية والتوجيه الشخصي وتوفير تجارب فريدة لكل عميل.

يهدف التركيز على العميل إلى توفير تجربة ممتازة للعملاء من خلال تحسين جودة المنتج أو الخدمة وراحة العميل العامة أثناء التفاعل مع الشركة. يمكن تحقيق ذلك من خلال توفير دعم فني ممتاز وتلبية الاحتياجات الفردية للعميل.

استخدام التكنولوجيا المناسبة: استخدام التكنولوجيا المناسبة يمكن أن يكون أحد العوامل المؤثرة في التركيز على العميل بشكل فعال ففي العصر الحديث، أصبحت التكنولوجيا جزءًا أساسيًا من العمليات التجارية وساهمت في توفير تجارب عملاء أفضل وتحسين الاتصال والتفاعل معهم، ويمكن تحقيق ذلك من خلال نظم إدارة علاقات العملاء (CRM)²⁸ حيث تُعد أنظمة CRM أداة قوية للتركيز على العميل وتتيح هذه النظم للشركات تتبع وتنظيم المعلومات الخاصة بالعملاء، بما في ذلك التواصل السابق والطلبات السابقة والتفضيلات الشخصية وهذا يمكن أن يساعد الموظفين على تقديم خدمة شخصية وفعالة للعملاء وتحقيق تجربة إيجابية.²⁹

يمكن للتكنولوجيا أيضا أن توفر وسائل فعالة للتواصل مع العملاء ويمكن للشركات استخدام البريد الإلكتروني والدرشة المباشرة والشبكات الاجتماعية للتفاعل مع العملاء، والاستماع إلى استفساراتهم ومشاكلهم، وتقديم الدعم والمساعدة عن بُعد كما يمكن للتكنولوجيا أن تساعد في تحليل كميات كبيرة من البيانات المتعلقة بالعملاء واستخلاص الأنماط والاتجاهات يمكن استخدام هذه المعلومات لفهم احتياجات العملاء وتوقع متطلباتهم المستقبلية، مما يمكن الشركات من تخصيص الخدمات والمنتجات بشكل أفضل وتقديمها بطريقة تلبي توقعات العميل.

باستخدام التكنولوجيا المناسبة، يمكن للشركات تحسين تجربة العملاء، وزيادة رضاهم وولاءهم كما أنها تساعد في تحسين كفاءة العمليات الداخلية وتقليل الأخطاء والتكاليف الزائدة ومن خلال توفير بيئة متكاملة

28 - أمنة أبو النجا، (2018). إدارة علاقات العملاء وأثرها على جودة العلاقة والاحتفاظ بالعميل دراسة تطبيقية، كلية التجارة، جامعة طنطا.

29 - - K. (2012). "The Impact of Total Quality Management on Competitive ، AI-Qudrah - Perspectives of ، Advantage of Pharmaceutical Manufacturing Companies in Jordan"

. pp. 59-75، 12 (3)، Economics & Business.Innovations

للتواصل والتفاعل مع العملاء، يمكن للشركات بناء علاقات قوية ومستدامة معهم، مما يساهم في نجاحها وتحقيق نمو مستدام.

شراكة مع العملاء: يمكن للتركيز على العميل أيضًا أن يتضمن بناء علاقات تعاونية طويلة الأمد مع العملاء من خلال فهم الاحتياجات المستقبلية والتطلعات العملية للعميل، يمكن للشركة تطوير منتجات وخدمات جديدة تتناسب مع تلك التطلعات.

باختصار، يعد التركيز على العميل استراتيجية هامة لنجاح أي شركة. فهم احتياجات العملاء وتقديم تجربة مرضية لهم يمكن أن يساهم بشكل كبير في زيادة رضا العملاء والإبقاء عليهم وتعزيز النمو والربحية.

ثانياً: التحسين المستمر:

تعتبر إدارة العمليات والجودة من المفاهيم الهامة في إدارة المنظمات، حيث تهدف إلى ضمان تنفيذ العمليات بأعلى مستويات الكفاءة والفاعلية وتحقيق الجودة المطلوبة ومن بين أساسيات هذه الإدارة العمليات القائمة على التحسين المستمر.³⁰

التحسين المستمر هو عملية مستمرة ومنهجية لتحسين أداء وكفاءة العمليات والجودة في إطار إدارة العمليات ويعتبر التحسين المستمر أحد العناصر الرئيسية في إدارة العمليات والجودة، ويشمل العديد من المفاهيم والممارسات التي تهدف إلى تحقيق تحسين مستمر ومستدام في الأداء التشغيلي للمنظمة.

³⁰ - صلاح، انجي واحمد، محمود، (2022) دور الجودة الشاملة في تعزيز الأولويات التنافسية، المجلة العربية للإدارة، مجلد (42)، عدد (3).

يتم تحقيق التحسين المستمر من خلال تحليل العمليات الحالية وتحديد المشاكل والعوائق التي تواجهها، ثم تطوير خطط لتحسين هذه العمليات ويمكن تحقيق ذلك باستخدام مفهوم PDCA "خطة، نفذ، تحليل، تحسين" الذي يساعد في مراقبة أداء العمليات وتحسينها بشكل مستمر.

يتطلب التحسين المستمر تعاون جميع أفراد المنظمة، حيث يجب أن يشعروا بالمسؤولية المشتركة في تحسين عمليات المنظمة ويتم تشجيع الموظفين على تقديم توصيات واقتراحات لتحسين العمليات بناءً على خبراتهم وملاحظاتهم، وتحفيزهم على المشاركة الفعالة في تنفيذ هذه التحسينات.

تعتبر أدوات وتقنيات مثل تحليل الأسباب الجذرية، وتحليل العمليات، وتصميم التجارب، واستخدام برامج إدارة الجودة المثلى من العناصر الأساسية لتحقيق التحسين المستمر كما يجب أيضًا توجيه الاهتمام إلى متابعة وقياس أداء العمليات بشكل مستمر، واستخدام المؤشرات الرئيسية للأداء لتقدير تأثير التحسينات التي تم تنفيذها.³¹

يتطلب التحسين المستمر وجود رؤية واضحة للأهداف المرجوة حيث يجب على المنظمة تحديد الأهداف الرئيسية لتحسين العمليات وتحقيق الجودة، وضمان توجيه جميع الجهود والمبادرات نحو تحقيق هذه الأهداف، كما يتضمن التحسين المستمر تحليل العمليات الحالية لتحديد الفجوات والمشاكل والفرص للتحسين كما يتم استخدام أدوات وتقنيات مثل تحليل سلسلة القيمة وتحليل تدفق العمل ومخططات الاستجابة للجودة لتحديد المناطق التي يمكن تحسينها.

يتضمن التحسين المستمر استخدام مجموعة متنوعة من الأدوات والتقنيات لتحقيق التحسين ويمكن استخدام أدوات مثل تحليل الأسباب الجذرية وتصميم التجارب وتقنيات إدارة الجودة الشاملة لتحقيق تحسينات فعالة

³¹ - صلاح، انجي واحمد، محمود، (2022)، المرجع السابق.

كما يجب أن يتم رصد ومراقبة أداء العمليات بشكل مستمر باستخدام مؤشرات الأداء الرئيسية والبيانات المحددة بوضوح ويساعد ذلك في تحديد النقاط الضعيفة وتقديم المدخلات اللازمة لاستمرارية التحسين.

يعتبر تعزيز ثقافة المشاركة والابتكار أحد جوانب التحسين المستمر ويجب تشجيع جميع أفراد المنظمة على المشاركة في عمليات التحسين وتقديم الأفكار الجديدة والابتكارات التي تساهم في تحسين الجودة والعمليات، ويجب أن يكون التحسين المستمر عملية دائمة ومستمرة ويتطلب الأمر تقييم النتائج وتحليلها وتطبيق التحسينات المستمرة على العمليات والأنظمة لضمان استمرارية التحسين وتحقيق الأداء المثلى ويمكن للمنظمات تحسين جودة المنتجات والخدمات، وزيادة الكفاءة التشغيلية، وتحقيق التكلفة المنخفضة، وتعزيز رضا العملاء، وتحقيق التنافسية في سوق الأعمال.

ثالثاً: مشاركة الموظفين:

مشاركة الموظفين هي أحد العناصر الرئيسية في إدارة العمليات والجودة، وهي تعتبر عاملاً حاسماً في تحقيق النجاح والتفوق المستدام للمنظمة وتعني مشاركة الموظفين إشراكهم في أنشطة وعمليات المنظمة وتمكينهم من الإسهام بفعالية في تحسين العمليات وتحقيق الجودة المطلوبة.³²

إدارة العمليات والجودة تعترف بأهمية دور الموظفين في تحقيق النتائج الممتازة، حيث يعتبرون أصل المنظمة وثروتها الأكثر قيمة لذا فإن إشراكهم وتمكينهم هو أمر بالغ الأهمية في تحقيق النتائج الجيدة، عندما يشارك الموظفون في إدارة العمليات والجودة، يصبحون شركاء في تحقيق الأهداف ويتمتعون بشعور بالملكية والانتماء، وهذا يدفعهم إلى القيام بأفضل ما لديهم وتقديم الأداء المتفوق ويعملون بتعاون مع زملائهم ومديريهم لتحديد المشاكل والتحسينات الممكنة وتنفيذها بكفاءة.

³² - سهام تيتيم (2019) دور إدارة الشاملة في تحقيق الإبداع الإداري، دراسة حالة مؤسسة الاتصالات الجزائرية، وكالة ام البواقي، رسالة ماجستير، جامعة العربي بن مهيدي - ام البواقي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، الجزائر.

مشاركة الموظفين تشمل أيضًا توفير الفرص المناسبة للتدريب والتطوير، وتشجيعهم على استخدام وتطوير مهاراتهم والتفكير الإبداعي ويتم تشجيع الموظفين على المشاركة في عمليات اتخاذ القرار وتحديد الأهداف وتطوير خطط التحسين ورصد النتائج وتقييمها، كما أن المشاركة الفعالة للموظفين تعزز ثقافة الجودة في المنظمة وتعمل على تعزيز روح الفريق والعمل المشترك فإذا شعر الموظفون بأنهم جزء من العملية ويتم احترام آرائهم ومساهماتهم، فإنهم سيعملون بنشاط لتعزيز الجودة وتحقيق التحسين المستمر.

هناك بعض الجوانب الرئيسية لمشاركة الموظفين في إدارة العمليات والجودة:³³

الثقافة التنظيمية: يلعب إنشاء الثقافة التنظيمية مشاركة دورًا حاسمًا في تعزيز مشاركة الموظفين يجب أن تكون المنظمة مفتوحة للاقتراحات والآراء والمبادرات من قبل الموظفين كما يجب أن تشجع الشركة الثقة والتعاون بين الموظفين وإدارتهم.³⁴

التواصل الفعال: يجب أن يكون لدى المنظمة قنوات تواصل فعالة تمكن الموظفين من المشاركة والتعبير عن آرائهم ومقترحاتهم ويمكن استخدام الاجتماعات الدورية وورش العمل والمنتديات الداخلية لتعزيز التواصل وتبادل المعلومات.

فرص التدريب والتطوير: يجب أن توفر المنظمة فرصًا للتدريب والتطوير للموظفين، وذلك لتعزيز مهاراتهم وقدراتهم في مجال إدارة العمليات وتحقيق الجودة ويمكن تنظيم برامج التدريب الداخلية والخارجية وورش العمل والدورات التعليمية لتمكين الموظفين من المشاركة بشكل أفضل.

33 - سهام تيتيم (2019)، المرجع السابق.

34 - محمد المبيضين، 2013، مرجع سابق..

إدارة التغيير: يجب أن تعتبر إدارة التغيير عنصرًا أساسيًا في مشاركة الموظفين فيجب توفير الدعم والتوجيه للموظفين خلال فترات التغيير وتطبيق التحسينات ويمكن تنظيم جلسات توعية وتدريب لشرح الأهداف والفوائد المرتقبة للتغيير وكيفية المشاركة الفعالة فيه.

تحفيز وتقدير الأداء: يجب أن يكون لدى المنظمة نظام لتحفيز وتقدير الأداء المشترك والمساهمة المبادرة من قبل الموظفين حيث يمكن استخدام نظام المكافآت والترقيات وتكريم الموظفين المتميزين لتعزيز روح المشاركة والتحفيز.

إدارة الاستماع والتعلم: يجب أن تكون المنظمة مستعدة للاستماع إلى الموظفين واستيعاب أفكارهم وتجاربهم، يمكن تنظيم جلسات استماع وجلسات تقييم لتقييم أداء العمليات وتحديد المجالات التي يمكن تحسينها.

إدارة العمليات المشتركة: يمكن أن يشمل دور الموظفين في إدارة العمليات والجودة المشاركة في تحليل وتحسين العمليات ويمكنهم تقديم اقتراحات لتحسين الكفاءة وتقليل الأخطاء وتحسين جودة المنتجات أو الخدمات.

استخدام أدوات إدارة الجودة: يمكن تمكين الموظفين من استخدام أدوات إدارة الجودة مثل مخططات الجرافيك ومخططات الفحص الإحصائي لتحليل البيانات وتحسين العمليات ويمكن تقديم التدريب والدعم للموظفين في استخدام هذه الأدوات بشكل فعال.

مشاركة الموظفين بشكل فعال فيجب على المنظمة تبني ثقافة تعزيز المشاركة وتمكين الموظفين وتغيير الأنظمة والعمليات التي تحد من الإبداع والتفاعل كما يجب أن تتيح فرص التدريب والتطوير للموظفين وتوفير بيئة عمل محفزة وداعمة.

في النهاية، مشاركة الموظفين هي عنصر رئيسي في إدارة العمليات والجودة وتعزز أداء المنظمة وتحقق التحسين المستمر. تعتبر الموظفين العنصر الأساسي في تحقيق الأهداف المشتركة وتحقيق الجودة والتفوق، ولذا يجب أن يعملوا كفريق واحد ويشاركوا جميعًا في تحقيق الرؤية والأهداف العملية.

رابعاً: القيادة والدعم من الإدارة العليا:

القيادة والدعم من الإدارة العليا تعتبر عنصرًا رئيسيًا في إدارة العمليات والجودة. فالإدارة العليا تلعب دورًا حاسمًا في تشكيل ثقافة الجودة والتزام المنظمة بتحقيق الاستدامة والتميز في الأداء وتأتي القيادة الفعّالة والدعم من الإدارة العليا من خلال عدة جوانب.³⁵

(أ) يجب أن تكون الإدارة العليا ملتزمة بتحقيق الجودة وتحسين العمليات ويجب أن تكون لديها رؤية واضحة للتحسين المستمر وتحقيق الجودة المطلوبة، وأن تعمل على نشر هذه الرؤية في جميع أرجاء المنظمة.

(ب) ينبغي أن تعرض الإدارة العليا قدوة إيجابية فيما يتعلق بالجودة والتحسين المستمر ويجب أن تطبق مبادئ الجودة وتدير العمليات بشكل فعّال، وتكون على استعداد لاتخاذ القرارات الصعبة لتحقيق التحسين والتغيير المطلوب.

(ج) يجب أن توفر الإدارة العليا الدعم اللازم لتحقيق الجودة وتحسين العمليات ويشمل ذلك تحديد الأهداف الواضحة وتوفير الموارد اللازمة وإعطاء الأولوية لمبادرات التحسين وتعظيم قدرات الموظفين من خلال التدريب والتطوير المستمر.

³⁵ - كامل جواد، (2017). أثر القيادة في تحقيق الميزة التنافسية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، 13 (50).

(د) تتطلب القيادة الفعالة والدعم المستمر من الإدارة العليا تواصلًا مستمرًا وتفعيل للمشاركة والتشجيع. يجب على الإدارة العليا أن تكون مرئية ومتواجدة للتوجيه والتشجيع ودعم الموظفين في جميع مستويات المنظمة.

تعقيد الأعمال وزيادة حجمها، لم يعد الهيكل التنظيمي التقليدي قادرًا على مواكبة ذلك فالمشاريع والعمليات لم تعد تدار من الرئيس إلى المرؤوس مباشرة، نظرًا لوجود العديد من المشاريع التي تضم مئات الأقسام وآلاف العمال، مما يجعل من المستحيل على الرئيس التواصل مع الجميع.

حتى مع وجود طبقة وسيطة بين الإدارة العليا والعمال، ما زالت هناك حاجة إلى تقسيمات أخرى تساعد في إدارة الأنشطة المختلفة، مثل الإنتاج والتسويق والمبيعات، بالإضافة إلى إدارة العمال والإشراف والرقابة عليهم ولهذا السبب، تم تطوير الهيكل الهرمي للإدارة، والذي يتكون من ثلاثة مستويات:

(أ): مستوى الإدارة العليا: الإدارة العليا هي المستوى الأعلى في الهيكل الهرمي للإدارة، وتتكون من مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي أو العضو المنتدب. تتحمل الإدارة العليا المسؤولية عن وضع الأهداف والخطط الاستراتيجية للشركة، سواء على المدى القصير أو الطويل.

الإدارة العليا هي المحرك الأساسي للشركة أو المؤسسة، وتمثل المصدر النهائي للسلطة من خلال الإدارة العليا، يتم وضع الخطط والعمليات والأهداف التي يجب تحقيقها لتحقيق رؤية الشركة وأهدافها. يُطلق على العاملين في الإدارة العليا اسم المديرين التنفيذيين، حيث أن مهامهم تقتصر على المهام الإدارية، وتعتبر الإدارة العليا أيضًا الواجهة بين المؤسسة والجهات الخارجية مثل المستثمرين والعملاء والمجتمعات المحلية والجهات الحكومية.

(ب): مستوى الإدارة الوسطى: الإدارة الوسطى هي مصطلح يُستخدم في مجال إدارة المنظمات ويشير إلى وجود طبقة إدارية تقع في الوسط بين القمة الإدارية والقاعدة التنفيذية وتعتبر الإدارة الوسطى واحدة من

الطبقات الرئيسية في هرم السلطة الإدارية داخل المنظمة، وتلعب دورًا حيويًا في تحقيق أهداف المنظمة وتنفيذ استراتيجياتها.

تعتبر الإدارة الوسطى الرابط الحيوي بين الإدارة العليا والمستوى التنفيذي في المنظمة إذ تتلقى التوجيه من الإدارة العليا وتتقلها وتنفذها على المستوى التنفيذي كما تعمل الإدارة الوسطى على تنسيق الأنشطة والعمليات بين الأقسام المختلفة في المنظمة وتضمن تدفق المعلومات والموارد بشكل فعال وفقًا للسياسات والإجراءات المعتمدة، ومن مهام الإدارة الوسطى تحديد أهداف الأقسام الفرعية وضمان تحقيقها، بالإضافة إلى تخطيط وتنظيم العمليات اليومية وتوزيع الموارد والمهام على الموظفين كما تقوم بتنسيق التواصل بين الإدارة العليا والموظفين وتشجيع التعاون والعمل الجماعي.³⁶

تلعب الإدارة الوسطى أيضًا دورًا في إدارة التغيير وتطوير استراتيجيات جديدة فهي قادرة على تحليل التحديات التي تواجه المنظمة وتوجيه الاستجابة السليمة لها ويفضل موقعها الوسطى، تكون الإدارة الوسطى على اطلاع بشكل أفضل على احتياجات الموظفين والمشاكل التي يواجهونها، وبالتالي يمكنها تقديم الدعم والإرشاد اللازم للتحسين.

(ج): مستوى الإدارة الدنيا: تُعد الإدارة الدنيا المستوى الأدنى في الهيكل الهرمي للإدارة، وتتكون من المشرفين والمديرين الذين يشرفون على العمليات اليومية. تُعد الإدارة الدنيا مسؤولة عن تنفيذ الخطط والأهداف التي وضعتها الإدارة العليا والإدارة الوسطى.

³⁶ - منصور العريفي، (2013) الإدارة الاستراتيجية، مركز الأمين للنشر والتوزيع، صنعاء، اليمن، ط 3.

الإدارة على المستوى الأساسي أو القاعدة التنفيذية تشير إلى المستوى الأدنى في هرم السلطة الإدارية للمنظمة وتتكون هذه الإدارة من المديرين والمشرفين الذين يشرفون على الموظفين المباشرين والفرق العاملة ويكون لهؤلاء القادة الأدوار المهمة في تنفيذ القرارات والسياسات الإدارية وضمان تحقيق الأهداف المحددة. من مهام الإدارة على المستوى الأساسي توجيه وإشراف الموظفين في أداء مهامهم اليومية وتحقيق الأداء المطلوب ويقومون بتوزيع الموارد وتنظيم العمليات ومراقبة تقدم العمل وتقييم الأداء كما يكونون مسؤولين عن تنمية المهارات وتدريب الموظفين وتوفير الدعم والإرشاد لهم، والإدارة الدنيا تلعب أيضًا دورًا مهمًا في تواصل المعلومات بين الموظفين والإدارة الوسطى والإدارة العليا إذ يكون لهم رؤية أوضح لاحتياجات الموظفين والتحديات التي يواجهونها في سياق العمل اليومي ويعملون على تبادل المعلومات والملاحظات وتقديم التوصيات والمقترحات للتحسين.³⁷

يجب أن نلاحظ أن توزيع السلطة والمسؤوليات يختلف من منظمة لأخرى، وقد يكون لكل منظمة هيكل إداري فريد يتضمن مستويات إدارية مختلفة ويعتمد تصميم الهرم الإداري على حجم وطبيعة المنظمة وأهدافها وثقافتها التنظيمية.

الفصل الثاني: تأثير إدارة العمليات والجودة على التنافسية.

المبحث الأول

دور إدارة العمليات والجودة في تحسين الميزة التنافسية.

إن تحقيق التنافسية في السوق الحديثة يعتبر تحديًا كبيرًا للشركات في جميع القطاعات، حيث تتطلب الاستجابة الفعالة لاحتياجات العملاء وتطلعاتهم، بالإضافة إلى توفير منتجات وخدمات عالية الجودة بأسعار تنافسية.

تعد إدارة العمليات والجودة أحد الأساليب الاستراتيجية التي يستخدمها القادة التنفيذيون لتحقيق التنافسية والاستمرارية في عالم الأعمال وتوسيع إدارة العمليات إلى تحسين كفاءة وفاعلية عمليات الشركة من خلال تنظيم وتحكم وتطوير أعمالها، بينما تهدف إدارة الجودة إلى تحقيق المستوى الأمثل من جودة المنتجات والخدمات التي تقدمها الشركة.

يهدف هذا البحث إلى دراسة تأثير إدارة العمليات والجودة على التنافسية، وفهم كيفية تحقيق التفوق التنافسي من خلال تنفيذ أفضل الممارسات في إدارة العمليات وتحقيق مستويات عالية من الجودة في جميع الجوانب. تسعى الشركات إلى تحقيق الميزة التنافسية على منافسيها من أجل البقاء والاستمرار في السوق، وتعد إدارة العمليات والجودة من أهم العوامل التي تساعد الشركات على تحقيق ذلك. حيث تهتم إدارة العمليات بتحسين الكفاءة والفعالية في العمليات التشغيلية للمنظمة، بينما تهتم إدارة الجودة بضمان جودة المنتجات والخدمات المقدمة للعملاء.

تلعب إدارة العمليات والجودة دورًا مهمًا في تحقيق الميزة التنافسية للشركات من خلال:

أولاً: تخفيض التكاليف التشغيلية:

تخفيض التكاليف التشغيلية هو أمر حيوي لنجاح أي منظمة أو شركة في بيئة الأعمال التنافسية وواحدة من الطرق الفعالة لتحقيق ذلك هي من خلال تطبيق مفاهيم إدارة العمليات والجودة في جميع جوانب العمل

وتؤثر إدارة العمليات والجودة بشكل كبير على التنافسية، إذ تمكن المؤسسات من تحقيق مزايا تنافسية عبر تحسين كفاءة العمليات وتقليل التكاليف دون المساومة على جودة المنتج أو الخدمة.³⁸

تساعد استراتيجية إدارة العمليات والجودة في خفض التكاليف التشغيلية عن طريق تحليل وتقييم جميع العمليات الداخلية للشركة وتحسينها باستخدام أفضل الممارسات. من خلال توفير الجودة المطلوبة في المنتجات أو الخدمات وتقليل الهدر والفاشل في العمليات، يمكن للشركة تقليل التكاليف التشغيلية بشكل كبير، فعلى سبيل المثال يمكن لإدارة العمليات والجودة تعزيز كفاءة استخدام الموارد من خلال تحسين إجراءات الإنتاج والتشغيل ويمكن تحسين التخطيط والجدولة لتحقيق مزيد من التناسق والتوازن في التدفقات العملية، مما يؤدي إلى تقليل بدلات الوقت وتكاليف العمليات الإضافية.

أحد الأساليب التي تعتمد عليها إدارة العمليات لتحقيق تخفيض التكاليف التشغيلية هو تحسين كفاءة العمليات ويتم ذلك من خلال تحليل العمليات المختلفة وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين حيث يتم ذلك عن طريق تطبيق أدوات وتقنيات إدارة العمليات مثل تخطيط موارد المؤسسة وتحسين العمليات وتنظيم العمل وتوحيد الإجراءات من خلال تحسين كفاءة العمليات، يمكن للمؤسسات تحقيق توفير في التكاليف، سواء من خلال تقليل الموارد المطلوبة أو زيادة الإنتاجية.

بالإضافة إلى تحسين كفاءة العمليات، تساهم إدارة الجودة في تخفيض التكاليف التشغيلية حيث تركز إدارة الجودة على تحقيق الرضا التام للعملاء من خلال تلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم من خلال تحسين جودة المنتجات أو الخدمات، يمكن للمؤسسات تقليل تكاليف التصحيح وإعادة العمل والضمانات والجودة العالية تؤدي أيضاً إلى زيادة رضا العملاء وبالتالي زيادة حجم المبيعات والإيرادات.³⁹

38 - حميد الحميدي، سحر الماوري، (2021)، مرجع سابق.

39 - عماد الدين زين، 2005، إدارة الجودة الشاملة، الرياض، مجلة جامعة القرآن والعلوم الإسلامية، العدد 10.

وبالإضافة إلى ذلك، يمكن لإدارة العمليات والجودة أن تسهم في تحسين عمليات المشتريات وإدارة السلاسل اللوجستية من خلال تحسين عمليات المشتريات والحصول على أفضل الصفقات من الموردين، يمكن للمؤسسات تحقيق توفير في التكاليف كما يمكن لإدارة العمليات والجودة أن تدعم تحسين عمليات التوريد والتوزيع وتقليل تكاليف النقل والتخزين، يمكن أيضا لإدارة العمليات والجودة تحسين استخدام الموارد المادية من خلال تحسين معدات الإنتاج وتقنيات العملية وإدخال تقنيات جديدة وآليات التوازن في العملية يمكن أن يزيد من سرعة التصنيع وتقليل معدلات الخردة وفشل المعدات، كل هذا يؤدي إلى توفير التكاليف التشغيلية كما يقلل من حاجة الشركة للصيانة المستمرة وتكاليف تجديد المعدات.

بشكل عام، يمكن القول إن تطبيق مفاهيم إدارة العمليات والجودة يساهم في تخفيض التكاليف التشغيلية وتحسين التنافسية بعدة طرق ويتم ذلك من خلال تحسين كفاءة العمليات، تحسين جودة المنتجات أو الخدمات، تحسين عمليات المشتريات وإدارة السلاسل اللوجستية، وتحسين عمليات التوريد والتوزيع. تحسين كفاءة العمليات يتطلب تحليل العمليات الحالية وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين، وذلك باستخدام أدوات وتقنيات إدارة العمليات مثل تخطيط موارد المؤسسة وتحسين العمليات وتنظيم العمل وتوحيد الإجراءات من خلال تحسين كفاءة العمليات، يتم تقليل استهلاك الموارد وزيادة الإنتاجية، مما يؤدي إلى تقليل التكاليف التشغيلية.

تحسين جودة المنتجات أو الخدمات يعني تلبية احتياجات العملاء وتوقعاتهم بشكل أفضل وعند تحسين جودة المنتجات أو الخدمات، يتم تقليل التكاليف المرتبطة بالتحسين وإعادة العمل والضمانات وبالتالي، يتم تحسين رضا العملاء وزيادة حجم المبيعات والإيرادات.

أخيرا تطبيق مفاهيم إدارة العمليات والجودة يعزز تنافسية المؤسسة من خلال تحسين كفاءة العمليات، جودة المنتجات أو الخدمات، عمليات المشتريات وإدارة السلاسل اللوجستية، وعمليات التوريد والتوزيع وبفضل

تخفيض التكاليف التشغيلية وتحسين الجودة وزيادة الكفاءة، تستطيع المؤسسة تحقيق مزايا تنافسية قوية في سوق الأعمال.

ثانياً: تحسين جودة المنتجات والخدمات المقدمة للعملاء:

تحسين جودة المنتجات والخدمات المقدمة للعملاء هو جزء أساسي من استراتيجية إدارة العمليات والجودة، ويعتبر عاملاً حاسماً في تعزيز التنافسية وتحقيق التفوق في سوق الأعمال ويتطلب تحقيق جودة عالية للمنتجات والخدمات جهوداً مستمرة وتركيزاً على الابتكار وتحسين العمليات لتلبية احتياجات وتوقعات العملاء.⁴⁰

أحد الأساليب التي تستخدمها إدارة العمليات والجودة لتحسين جودة المنتجات والخدمات هو تحليل وفهم احتياجات العملاء حيث يجب على المؤسسات أن تفهم تمامًا ما يرغب العملاء فيه وما يتوقعونه من المنتجات أو الخدمات المقدمة ويمكن تحقيق ذلك من خلال إجراء دراسات السوق واستطلاعات الرأي والتواصل المستمر مع العملاء وفهم احتياجاتهم، ويمكن للمؤسسات أن تحسن سمعتها في السوق وأن تتفوق على منافسيها فعندما تنفذ الشركة سياسة جودة صارمة وتلتزم بتقديم المنتجات والخدمات المتفوقة، فإنها تكتسب سمعة طيبة في السوق كشركة تهتم بالجودة والرضا للعملاء، هذا يجعل العملاء يفضلون شراء منتجات الشركة على حساب منتجات المنافسين.

بعد فهم احتياجات العملاء، يمكن لإدارة العمليات والجودة تطبيق أدوات وتقنيات لتحسين جودة المنتجات والخدمات ويتضمن ذلك تحليل عمليات الإنتاج أو تقديم الخدمات وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين ويمكن استخدام أدوات مثل تحليل الأشكال والرسوم البيانية وتحليل الأخطاء الشائعة والتحسين المستمر

40 - مريم غريس، خلف الله فهيمة، عديلة بوشربشة، 2019، دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين الميزة التنافسية: دراسة ميدانية لمطاحن عمر بن عمر الفجوج - قالمة-، جامعة 8 ماي 5491 قالمة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية.

لتحليل العمليات وتحديد الأخطاء أو العوائق التي تؤثر سلبيًا على جودة المنتجات أو الخدمات وبعد تحديد هذه العوائق، يمكن اتخاذ إجراءات لتحسين العمليات والحد من الأخطاء وتحقيق جودة عالية.

تلعب إدارة الجودة دورًا رئيسيًا في تحسين جودة المنتجات والخدمات فتهدف إدارة الجودة إلى تحقيق الجودة الشاملة والمستمرة في جميع جوانب العمل، بدءًا من تصميم المنتج وحتى تسليمه للعملاء حيث يتضمن ذلك تحديد معايير الجودة وتطبيقها على جميع مراحل العملية، بالإضافة إلى إجراءات الرقابة والمراجعة المستمرة لضمان التزام المؤسسة بمعايير الجودة ويمكن أيضًا استخدام أدوات مثل مخططات الفحص الإحصائية ومراقبة الجودة لمراقبة الجودة والتأكد من تحقيق المعايير المطلوبة.

بالإضافة إلى تحسين جودة المنتجات والخدمات، تؤثر إدارة العمليات والجودة أيضًا على التنافسية للمؤسسة فعندما تستثمر المؤسسة في تحسين جودة المنتجات والخدمات، فإنها تبني سمعة قوية وموثوقة لدى العملاء وتحصل المؤسسة على سمعة كشركة تقدم منتجات ذات جودة عالية وتقدم خدمة ممتازة وهذا يسهم في زيادة رضا العملاء وولاءهم، مما يعزز العلاقة بين الشركة والعملاء ويؤدي في النهاية إلى زيادة حصة السوق والتنافسية.⁴¹

تحسين جودة المنتجات والخدمات يقلل من العيوب والأخطاء ويزيد من كفاءة العمليات، عندما تكون العمليات فعالة وخالية من الأخطاء، فإن المؤسسة تتمكن من تقديم المنتجات والخدمات بشكل أسرع وبتكلفة أقل، مما يعزز التنافسية بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن يؤدي تحسين العمليات إلى زيادة الإنتاجية وتقليل التكاليف، مما يمنح المؤسسة ميزة تنافسية في السوق، كما تتطلب إدارة العمليات والجودة التزامًا مستمرًا بالتحسين والابتكار ويجب أن تكون المؤسسة على استعداد لمراجعة وتقييم عملياتها وتحديثها بشكل منتظم

41 - حميد الحميدي، سحر الماوري، (2021)، مرجع سابق.

لمواكبة التغيرات في احتياجات وتوقعات العملاء والتكنولوجيا والسوق ويجب أن تكون هناك ثقافة من التحسين المستمر في المؤسسة، حيث يشارك جميع أفراد الفريق في تحسين العمليات وتحقيق الجودة. باختصار، تحسين جودة المنتجات والخدمات المقدمة للعملاء هو جزء أساسي من استراتيجية إدارة العمليات والجودة حيث يؤثر تحسين الجودة بشكل إيجابي على التنافسية، ويساهم في بناء سمعة جيدة، زيادة رضا العملاء، تحسين الكفاءة والإنتاجية، وتقليل التكاليف، تحقيق جودة عالية.

ثالثاً: زيادة الإنتاجية:

زيادة الإنتاجية هي عنصر أساسي في تحقيق التنافسية القوية والاستدامة في سوق الأعمال وتؤثر إدارة العمليات والجودة بشكل كبير على زيادة الإنتاجية من خلال تحسين العمليات وتحقيق الكفاءة وتقليل الهدر وتحسين الاستخدام الفعال للموارد.

تحليل وتحسين العمليات هو أحد الأساليب التي تستخدمها إدارة العمليات والجودة لزيادة الإنتاجية ويتضمن هذا الأسلوب تحليل وفهم العمليات الحالية لتحديد المناطق التي تحتاج إلى تحسين وزيادة الكفاءة ويمكن استخدام أدوات مثل تحليل التدفق العملي وتحليل الأخطاء الشائعة وتحسين العمليات المستمر لتحديد العوائق والتحسينات الممكنة في العمليات عن طريق تحسين هذه العمليات وإزالة العوائق، يمكن للشركة زيادة الإنتاجية وتحقيق أداء أفضل كما تحظى إدارة العمليات بأهمية كبيرة في تحقيق الإنتاجية العالية ويتمثل دور إدارة العمليات في تنظيم وإدارة الموارد والعمليات اللازمة لإنتاج السلع والخدمات بكفاءة بواسطة تحسين العمليات بشكل مستمر وتبني التقنيات الحديثة واستخدام التكنولوجيا، يمكن للشركات زيادة إنتاجيتها وتحسين أدائها.

بالإضافة إلى تحليل وتحسين العمليات، تلعب إدارة الجودة أيضاً دوراً هاماً في زيادة الإنتاجية وإدارة الجودة تهدف إلى تحقيق الجودة الشاملة وتحسين أداء العمليات فعندما تكون العمليات متكاملة ومثبتة وفقاً لمعايير

الجودة، فإنها تقلل من حدوث الأخطاء والعيوب وتزيد من سرعة وكفاءة العمليات كما يمكن استخدام أدوات إدارة الجودة مثل مراقبة الجودة ومخططات الفحص الإحصائي لمراقبة العمليات والتأكد من تحقيق المعايير المطلوبة ويمكن أيضاً استخدام أدوات مثل التحليل الإحصائي للبيانات وتحليل الأسباب الجذرية لتحديد أسباب الهدر وتحسين الأداء.⁴²

تؤدي زيادة الإنتاجية إلى العديد من المزايا التي تجعل المؤسسة أكثر تنافسية في السوق، كزيادة حجم الإنتاج فيمكن للمؤسسة إنتاج المزيد من المنتجات أو الخدمات في فترة زمنية محددة، مما يعني أنها يمكنها تلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل وتحقيق زيادة في المبيعات والإيرادات، أيضاً انخفاض تكلفة الإنتاج يمكن المؤسسة من إنتاج المزيد بنكفة أقل، مما يعني أنها يمكنها تحسين هوامش الربح وتعزيز تنافسيتها، كذلك تحسين المرونة حيث يمكن للمؤسسة زيادة إنتاجها بسرعة وفقاً لاحتياجات السوق، مما يعني أنها يمكنها التكيف مع التغيرات السريعة في الطلب وتلبية متطلبات العملاء بشكل أفضل.

أخيراً، زيادة الإنتاجية تعزز سمعة المؤسسة وتبني علاقات قوية مع العملاء فعندما تكون المؤسسة قادرة على تقديم منتجات وخدمات بجودة عالية وبكميات كافية في الوقت المناسب، فإنها تكسب ثقة العملاء وتحقق رضاهم وهذا يؤدي في نهاية المطاف إلى زيادة الولاء وتكرار العملاء، مما يعزز مكانة المؤسسة في السوق ويجذب عملاء جدد وتقود زيادة الإنتاجية بواسطة إدارة العمليات والجودة إلى تحسين تنافسية الشركة عندما تزيد الشركة من إنتاجيتها وتحسن جودة منتجاتها أو خدماتها، يكون لديها ميزة تنافسية على المنافسين في السوق فالعملاء يميلون للاختيار المنتج أو الخدمة التي تقدم أعلى جودة بأسعار تنافسية كما تزيد الإنتاجية أيضاً من الكفاءة وتقليل التكاليف وتحسين الأداء العام للشركة، مما يعزز تنافسيتها في السوق.

⁴² - مريم غريسي، خلف الله فهمية، عديلة بوشريبيشة، 2019، مرجع سابق.

باختصار، يمكن القول إن إدارة العمليات والجودة تلعب دورًا حاسمًا في زيادة الإنتاجية وتحقيق التنافسية في سوق الأعمال من خلال تحليل وتحسين العمليات وتحقيق الجودة الشاملة، تستطيع المؤسسات تحقيق زيادة في الإنتاجية، تحسين كفاءتها، وتقليل التكاليف وبذلك، تكتسب المؤسسة القدرة على تلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل، تحقق تنمية مستدامة، وتحافظ على مكانتها في سوق الأعمال المنافسة.

رابعاً: تحسين سمعة الشركة:

تحسين سمعة الشركة يعتبر أمراً حيويًا في ساحة الأعمال اليوم، حيث تتنافس الشركات في بيئة عمل ديناميكية ومتغيرة باستمرار وتعد إدارة العمليات والجودة من العوامل الرئيسية التي تؤثر بشكل كبير على تحسين سمعة الشركة وزيادة تنافسيتها، كما تعد أيضاً إدارة العمليات والجودة منهجاً استراتيجياً يهدف إلى تحسين جودة المنتجات والخدمات وتحسين عمليات الشركة بشكل عام، هذه الاستراتيجية لها تأثير كبير على سمعة الشركة والتصور العام لها في السوق.⁴³

تحقيق التميز في إدارة العمليات يساهم أيضاً في تحسين سمعة الشركة من خلال زيادة رضا العملاء وعندما تكون العمليات محسنة وفعالة، فإنها تؤدي إلى تقديم منتجات أو خدمات بجودة أفضل وبشكل أسرع وهذا يؤدي إلى تحسين تجربة العملاء وزيادة رضاهم وعندما يكون العملاء راضين، فإنهم يصبحون سفراء للشركة ويوصون بها للآخرين، مما يزيد من فرص الحصول على عملاء جدد.

بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن يؤدي تحسين العمليات إلى تقليل التكاليف وزيادة الربحية من خلال تحليل العمليات وتحديد المناطق التي تحتاج إلى تحسين، يمكن للشركة تحقيق توفير في التكاليف وزيادة كفاءة استخدام الموارد وهذا يساهم في زيادة الأرباح وتحسين أداء الشركة بشكل عام.

تحسين سمعة الشركة يعني أن يرى العملاء والمستهلكون الشركة بمصداقية عالية وجودة ممتازة في منتجاتها وخدماتها وإن إدارة العمليات والجودة تقوم بتحسين أداء العمليات وضمان تطبيق المعايير العالية للجودة في جميع أنحاء الشركة ومن خلال الالتزام بمعايير الجودة المتفق عليها واستخدام أدوات وتقنيات التحسين المستمر.

إذا كانت الشركة تقدم منتجات وخدمات عالية الجودة وتلتزم بتلبية احتياجات وتوقعات العملاء، فسينمو سمعة الشركة ويزيد الوعي بالعلامة التجارية في السوق ويتحدث العملاء الراضون عن تجربتهم الإيجابية مع المنتجات والخدمات ويوصون الآخرين بشراء منتجات الشركة وهذا بدوره يؤدي إلى زيادة المبيعات وتحقيق النمو العضوي في السوق.

بصفة عامة، يمكن القول إن تحقيق التميز في إدارة العمليات يعزز نجاح الشركة وتحسين أدائها في سوق العمل. إذا كانت الشركة تقدم منتجات وخدمات بجودة عالية وبأسعار تنافسية، فإنها تستطيع الاحتفاظ بالعملاء الحاليين وجذب عملاء جدد. كما يسهم التحسين المستمر في زيادة كفاءة استخدام الموارد وتقليل التكاليف، مما يؤدي إلى زيادة الربحية وتعزيز نمو الشركة.

بالإضافة إلى التركيز على جودة المنتجات أو الخدمات، يجب أن تكون الشركة ملتزمة أيضًا بتلبية احتياجات وتوقعات العملاء ويجب فهم متطلبات العملاء والاستماع إلى ملاحظاتهم وملاحظاتهم، واتخاذ إجراءات لتلبية تلك المتطلبات بشكل فعال عن طريق تحسين تجربة العملاء وتلبية توقعاتهم، يمكن للشركة بناء سمعة إيجابية وزيادة تنافسيتها في السوق.

علاوة على ذلك، يجب أن تكون الشركة ملتزمة بالمسؤولية الاجتماعية والبيئية ويتطلب ذلك اتخاذ إجراءات للحفاظ على البيئة وتقليل التأثير البيئي لعمليات الشركة بالإضافة إلى ذلك، يجب أن تكون الشركة ملتزمة

بالسلوك التجاري الأخلاقي والشفافية في جميع جوانب عملها ويتطلب ذلك تعزيز النزاهة وممارسة المبادئ الأخلاقية في التعامل مع العملاء والشركاء والموظفين.

في النهاية، يمكن القول إن تحسين سمعة الشركة يعتمد بشكل كبير على إدارة العمليات والجودة من خلال تحقيق التميز في العمليات وتحقيق جودة عالية في المنتجات أو الخدمات، يمكن للشركة بناء سمعة قوية وتنافسية في السوق. بالإضافة إلى ذلك، يجب أن تكون الشركة ملتزمة بتلبية احتياجات العملاء والمسؤولية الاجتماعية والبيئية وبتبني هذه المبادئ والممارسات، يمكن للشركة تحسين سمعتها وزيادة فرص النجاح والتنافسية في السوق.

المبحث الثاني

العوامل المؤثرة في قدرة المؤسسات على تحقيق التنافسية من خلال إدارة العمليات

والجودة.

تحقيق التنافسية في سوق الأعمال يُعدُّ هدفًا أساسيًا للمؤسسات في جميع القطاعات المختلفة وفي ظل التغيرات المستمرة التي تشهدها الأسواق، يتطلب تحقيق التنافسية إدارة فعّالة للعمليات والجودة للمؤسسات إذ تعد إدارة العمليات والجودة أداة استراتيجية هامة لتحقيق الفوائد التنافسية وتحقيق النجاح المستدام.⁴⁴

إدارة العمليات تهدف إلى تحسين كفاءة وفعالية العمليات التشغيلية والإدارية للمؤسسات وتُعدُّ إدارة الجودة مسؤولية رئيسية لضمان تحقيق المنتجات والخدمات ذات الجودة العالية وتلبية احتياجات وتوقعات العملاء.

44 - عماد الدين زين، 2005، مرجع سابق.

يهدف هذا البحث إلى دراسة العوامل المؤثرة في قدرة المؤسسات على تحقيق التنافسية من خلال إدارة العمليات والجودة وستُوضَّح العوامل المؤثرة المختلفة، وسيتم تحليل كيفية تأثير هذه العوامل على تحقيق التنافسية.

ستساهم نتائج هذا البحث في رفع الوعي بأهمية إدارة العمليات والجودة كأدوات رئيسية لتحقيق التنافسية، وسيتم توجيه التوصيات العملية للمؤسسات الراغبة في تعزيز قدرتها على تحقيق التنافسية في سوق الأعمال المحلي والعالمي.

تسعى المؤسسات إلى تحقيق الميزة التنافسية على منافسيها من أجل البقاء والاستمرار في السوق، ويعد إدارة العمليات والجودة من أهم العوامل التي تساعد المؤسسات على تحقيق ذلك حيث تهتم إدارة العمليات بتحسين الكفاءة والفعالية في العمليات التشغيلية للمنظمة، بينما تهتم إدارة الجودة بضمان جودة المنتجات والخدمات المقدمة للعملاء.

وهناك العديد من العوامل التي تؤثر في قدرة المؤسسات على تحقيق التنافسية من خلال إدارة العمليات والجودة ومن أهم هذه العوامل ما يلي:

أولاً: وفرة عوامل الإنتاج وانخفاض تكلفتها:

إن وفرة عوامل الإنتاج وانخفاض تكلفتها تعتبر جوانباً حاسمة في قدرة المؤسسات على تحقيق التنافسية في سوق الأعمال وتشير عوامل الإنتاج إلى جميع الموارد والعناصر التي تستخدمها المؤسسات في عملياتها الإنتاجية لإنتاج السلع والخدمات وتشمل هذه العوامل الموارد البشرية، والموارد المادية، والموارد المالية، والتكنولوجية.

عوامل الإنتاج هي الموارد التي تستخدمها المؤسسة لإنتاج سلعة أو خدمة وتشمل عوامل الإنتاج العمالة، الآلات والمعدات، المواد الخام، والتكنولوجيا عندما تكون هذه العوامل متاحة بكمية كافية وجودة عالية، فإن المؤسسة ستكون قادرة على زيادة إنتاجيتها وتحقيق المزيد من الأرباح.

من الجوانب المهمة التي يجب النظر إليها عند التحدث عن وفرة عوامل الإنتاج هي انخفاض تكلفتها فعندما تكون تكلفة العوامل المستخدمة في الإنتاج منخفضة، فإن المؤسسة ستكون قادرة على تقديم منتجات أو خدمات بأسعار تنافسية وهذا يعني أن المستهلكين سيكونون مستعدين لشراء المنتجات أو الخدمات بأسعار معقولة، مما يزيد من حجم المبيعات للمؤسسة.

لتحقيق التنافسية، يحتاج المؤسسات إلى توفر وفرة في هذه العوامل على سبيل المثال، يجب أن تتمتع المؤسسة بتوظيف موارد بشرية مؤهلة ومتخصصة في مجالها، حيث يعتبر العمال الماهرين والمتدربين جزءًا أساسيًا في عملية الإنتاج وتحسين الجودة كما يجب أن تتوفر الموارد المادية اللازمة للمؤسسة، مثل المباني والمعدات والمواد الخام، بكميات كافية وبجودة عالية لضمان استمرارية العمليات، وعلى الجانب الآخر يؤثر التكلفة المرتبطة بعوامل الإنتاج بشكل كبير على قدرة المؤسسات على تحقيق التنافسية فإذا كانت التكلفة مرتفعة، يصبح من الصعب على المؤسسة تقديم منتجات أو خدمات بأسعار تنافسية في السوق وبالتالي، تنخفض فرص المؤسسة في جذب العملاء وزيادة حصتها من السوق.

تدخل إدارة العمليات والجودة لتحقيق التوازن بين وفرة عوامل الإنتاج وتكلفتها فتهدف إدارة العمليات إلى تحسين كفاءة العمليات الإنتاجية وتحقيق الجودة المطلوبة للمنتجات والخدمات ومن خلال تحسين عمليات الإنتاج وزيادة الإنتاجية، يمكن للمؤسسة تحقيق وفرة في العوامل المادية والبشرية، مما يؤدي إلى انخفاض التكاليف.

بالإضافة إلى ذلك، تساهم إدارة الجودة في تحسين جودة المنتجات والخدمات المقدمة، مما يؤدي إلى زيادة رضا العملاء وتعزيز سمعة المؤسسة في السوق وعندما تكون المؤسسة قادرة على تحقيق جودة عالية بتكاليف منخفضة، فإنها تكتسب ميزة تنافسية قوية تساعد على جذب العملاء والمنافسة في السوق.

لتحقيق إدارة العمليات الفعالة والجودة المستدامة، تعتمد المؤسسات على عدة أدوات ومنهجيات من بين هذه الأدوات، يمكن استخدام تقنيات إدارة المخزون وجدولة الإنتاج لضبط عمليات التوريد والإنتاج بشكل فعال، وتحسين استخدام الموارد وتقليل الهدر كما يمكن تطبيق تقنيات تحسين الجودة وضمان الجودة الشاملة للتأكد من تلبية المواصفات والمعايير الصارمة.

بالإضافة إلى ذلك، يمكن للمؤسسات الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات ونظم إدارة العمليات المتقدمة لتحسين التنسيق والتواصل بين مختلف أقسام المؤسسة وتحقيق التحكم الفعال في العمليات ومن خلال تطبيق أساليب إدارة الجودة الشاملة مثل تحسين مستمر وتشجيع المشاركة وقياس الأداء، يمكن للمؤسسات تحقيق تحسينات مستمرة في العمليات والجودة.

أخيراً، يعتبر تحقيق وفرة في عوامل الإنتاج وانخفاض تكلفتها عنصراً أساسياً في قدرة المؤسسات على تحقيق التنافسية كما أن إدارة العمليات والجودة تلعب دوراً حاسماً في تحقيق هذا الهدف، حيث تهدف إلى تحسين كفاءة العمليات وتحقيق الجودة المطلوبة، مما يؤدي إلى الحصول على منتجات وخدمات عالية الجودة بتكاليف منخفضة من خلال تبني أدوات ومنهجيات فعالة واستخدام التكنولوجيا المتقدمة، يمكن للمؤسسات تحقيق تحسينات مستدامة في عملياتها وتحقيق التنافسية في السوق.

ثانياً: الثقافة التنظيمية:

الثقافة التنظيمية تعتبر عاملاً مؤثراً جداً في قدرة المؤسسات على تحقيق التنافسية من خلال إدارة العمليات والجودة حيث تعنى الثقافة التنظيمية بالقيم والمعتقدات والسلوكيات التي تميز مؤسسة معينة عن الأخرى، وتشكل هذه العناصر الثقافة الأساسية للمؤسسة.

إن الثقافة التنظيمية المتميزة تساهم في إنشاء بيئة عمل إيجابية ومحفزة تعزز التنافسية وتعزز قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها ويمكن أن تؤثر الثقافة التنظيمية على إدارة العمليات والجودة بعدة طرق مهمة.⁴⁵

(أ): تؤثر الثقافة التنظيمية على رؤية واستراتيجية المؤسسة وإذا كانت الثقافة التنظيمية تركز على الابتكار والتحسين المستمر، فمن المرجح أن تضع المؤسسة استراتيجيات تركز على تحسين العمليات وتحقيق الجودة وبالتالي، ستكون المؤسسة أكثر قدرة على تحقيق التنافسية من خلال تحسين كفاءة العمليات وتقديم منتجات أو خدمات ذات جودة عالية.

(ب): تؤثر الثقافة التنظيمية على سلوك الموظفين ومشاركتهم في إدارة العمليات والجودة وإذا كانت الثقافة التنظيمية تشجع على العمل الجماعي، وتعزز التواصل والتعاون بين الموظفين، فسيكون لديهم رغبة أكبر في المشاركة في تحسين العمليات وتحقيق الجودة وبالتالي، ستكون المؤسسة قادرة على استخدام معرفة ومهارات موظفيها بطريقة فعالة، وتعزيز التعلم المستمر والابتكار.

(ج): تؤثر الثقافة التنظيمية على اعتماد المؤسسة لأدوات وتقنيات إدارة العمليات والجودة فإذا كانت الثقافة التنظيمية تؤمن بأهمية تحسين الأداء ورفع مستوى الجودة، فمن المرجح أن تستثمر المؤسسة في تطوير وتنفيذ أدوات وتقنيات إدارة العمليات والجودة مثل تقنيات إدارة الجودة الشاملة ونظم إدارة الجودة.

وأخيراً، تؤثر الثقافة التنظيمية على قدرة المؤسسة في تحقيق التحسين المستمر والابتكار والثقافة التنظيمية تشجع على التحسين المستمر والابتكار، وسيتم تعزيز روح الابتكار والاستكشاف في المؤسسة، مما يؤدي إلى تحسين العمليات وتطوير منتجات وخدمات جديدة تلبي احتياجات العملاء بشكل أفضل.

لضمان تأثير إيجابي للثقافة التنظيمية على إدارة العمليات والجودة، يجب أن يكون هناك توافق بين القيم والمعتقدات المشتركة وأهداف المؤسسة ويجب أن يكون هناك توجيه ودعم قوي من قبل القيادة العليا لتعزيز الثقافة التنظيمية المرغوبة وتحقيق التغيير المطلوب بالإضافة إلى ذلك، ينبغي توفير التدريب والتطوير المستمر للموظفين لبناء قدراتهم في إدارة العمليات وتحقيق الجودة وتعزيز الثقافة التنظيمية.

في الختام، يمكن القول إن الثقافة التنظيمية تلعب دوراً حاسماً في قدرة المؤسسات على تحقيق التنافسية من خلال إدارة العمليات والجودة ومن خلال تعزيز الثقافة التنظيمية الملائمة، يمكن للمؤسسات تحسين أدائها وتحقيق الاستدامة في بيئة الأعمال المتنافسة.

ثالثاً: توفير بنية تحتية محفزة للاستثمار:

توفير بنية تحتية محفزة للاستثمار يعد عاملاً مؤثراً بشكل كبير في قدرة المؤسسات على تحقيق التنافسية من خلال إدارة العمليات والجودة فإن البنية التحتية المحفزة تشير إلى البنية والموارد التي توفرها المؤسسة لتعزيز كفاءة وفعالية عملياتها، وتحسين جودة المنتجات والخدمات التي تقدمها.

أحد العوامل المؤثرة في قدرة المؤسسات على تحقيق التنافسية هو وجود بنية تحتية مادية قوية ومتطورة ويجب أن تكون المؤسسات قادرة على الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتحسين وتحديث

المعدات والأجهزة اللازمة لإنتاج وتسويق منتجاتها بالإضافة إلى ذلك، يجب أن تكون هناك قدرة على توفير بنية تحتية للنقل والتوزيع، بما في ذلك الشبكات اللوجستية والتخزين والنقل، لضمان توصيل المنتجات بسرعة وكفاءة إلى العملاء.

يجب أن تتمتع المؤسسات ببنية تحتية محفزة من حيث الموارد البشرية ويجب أن تكون هناك إدارة فعالة للعمليات والجودة، وتوفير التدريب والتطوير المستمر للموظفين وينبغي أن تكون هناك إجراءات وسياسات واضحة لتنظيم العمل وتوزيع المهام، وكذلك آليات لقياس أداء الموظفين وتحفيزهم بالإضافة إلى ذلك، يجب أن تتوفر ثقافة تحث على الابتكار والتحسين المستمر، حيث يشارك الموظفون في عمليات اتخاذ القرار وتطوير العمليات.

توفير بنية تحتية محفزة للاستثمار يسهم أيضًا في تحقيق التنافسية من خلال إدارة العمليات والجودة وينبغي أن تكون هناك إجراءات فعالة لإدارة العمليات، بما في ذلك تحديد وتوثيق العمليات، وتحليل العمليات وتحسينها، وتحقيق الكفاءة والفعالية في استخدام الموارد ويجب أن يتم تطبيق أساليب إدارة الجودة الشاملة مثل نظام إدارة الجودة ISO 9001، لضمان جودة المنتجات وتلبية متطلبات العملاء.

يجب أن تتوفر ثقافة التحسين المستمر في المؤسسة ويجب أن يكون هناك التزام بتقديم منتجات وخدمات عالية الجودة، والسعي المستمر لتحسين العمليات وتطويرها كما يمكن تحقيق ذلك من خلال تطبيق أدوات وتقنيات إدارة الجودة مثل قياس الأداء وتحليل البيانات وإدارة الاستمرارية.

إدارة العمليات والجودة تلعب دورًا حاسمًا في قدرة المؤسسات على تحقيق التنافسية بواسطة تحسين العمليات، يمكن للمؤسسات زيادة إنتاجيتها وكفاءتها، وتقليل التكاليف والتباينات، وتحسين تسليم المنتجات في الوقت المحدد ومن خلال إدارة الجودة، يمكن للمؤسسات تلبية توقعات العملاء وتحقيق رضاهم، وبناء سمعة قوية في السوق.

بشكل عام، يمكن القول إن توفير بنية تحتية محفزة للاستثمار وإدارة العمليات والجودة بشكل فعال يعزز قدرة المؤسسات على تحقيق التنافسية وتكمن الفائدة في تحسين كفاءة العمليات وجودة المنتجات، وتلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل، مما يسهم في تحقيق ميزة تنافسية مستدامة وتحقيق النجاح في سوق الأعمال.

رابعاً: تطور أسواق الأوراق المالية:

المنافسة هي عامل مؤثر بشكل كبير في قدرة المؤسسات على تحقيق التنافسية فعندما تكون هناك منافسة قوية بين المؤسسات في سوق معين، فإنها تضطر إلى تحسين أداءها وتطوير عملياتها وجودتها من أجل البقاء والنجاح. وتعد إدارة العمليات والجودة جزءاً هاماً في هذا السياق.

أولاً، يؤثر وجود المنافسة على إدارة العمليات في المؤسسات فعندما تواجه المؤسسة منافسة قوية، فإنها تجد نفسها مضطرة إلى النظر في عملياتها وتحسينها لتكون أكثر كفاءة وفعالية وتتطلب إدارة العمليات الجيدة تحليلاً دقيقاً لعمليات المؤسسة وتحديد النقاط الضعيفة والتحسينات اللازمة لتعزيز الأداء فعلى سبيل المثال، يمكن أن تشمل هذه التحسينات تحسين تدفق العمل، وتقليل النفقات والتكاليف الزائدة، وتحسين الجودة وزيادة رضا العملاء.

ثانياً، تلعب إدارة الجودة دوراً حاسماً في قدرة المؤسسات على تحقيق التنافسية وعندما تواجه المؤسسة منافسة شديدة، يصبح بناء سمعة قوية للجودة أمراً ضرورياً للفوز بثقة العملاء وتحقيق الميزة التنافسية لذلك، تحتاج المؤسسات إلى تطوير نظام قوي لإدارة الجودة يضمن جودة المنتج أو الخدمة التي تقدمها ويمكن أن يشمل ذلك وضع معايير جودة صارمة وتدقيق دوري للمنتجات أو الخدمات للتحقق من توافقها مع هذه المعايير.

بالإضافة إلى ذلك، تلعب المنافسة دورًا في تحفيز المؤسسات على إجراء الابتكارات وتحسينات دائمة فعندما تكون هناك منافسة قوية، تجد المؤسسة نفسها مضطرة إلى تقديم منتجات أو خدمات جديدة ومبتكرة لتلبية احتياجات وتفضيلات العملاء بشكل أفضل وتشجع المنافسة أيضًا المؤسسة على تحسين العمليات القائمة وتبني أساليب جديدة وأفضل لتحقيق الكفاءة وتوفير التكاليف وتحسين جودة المنتجات والخدمات. بشكل عام، يمكن القول إن المنافسة تدفع المؤسسات إلى العمل بجد لتطوير أدائها وتحسين عملياتها وجودتها وتساهم إدارة العمليات والجودة في تمكين المؤسسات من التكيف مع هذه المنافسة والبقاء في السوق بشكل فعال ومستدام لذلك، يجب على المؤسسات أن تدرك أهمية هذين الجانبين وأن تستثمر في تطوير العمليات وتحسين الجودة بشكل مستمر من أجل تحقيق التنافسية.

المبحث الثالث

الاستراتيجيات والأدوات لتحقيق التنافسية من خلال إدارة العمليات والجودة.

في سوق الأعمال اليوم، تُعد التنافسية أمرًا ضروريًا لبقاء المؤسسات وتحقيق النجاح وإدارة العمليات والجودة تمثل استراتيجية هامة لتحقيق التنافسية والاستمرارية في سوق الأعمال المتغير. تهدف إدارة العمليات إلى تحسين كفاءة وفعالية العمليات التشغيلية والإدارية للمؤسسات وتسعى إدارة الجودة لتحقيق المستويات العالية من الجودة في المنتجات والخدمات التي تقدمها المؤسسة وتتضمن هذه الاستراتيجيات والأدوات تحسين سلاسل التوريد، وتطوير تقنيات التصنيع وإدارة المخزون، وتحليل البيانات، وتحسين العمليات.

يستهدف هذا البحث دراسة الاستراتيجيات والأدوات المستخدمة لتحقيق التنافسية من خلال إدارة العمليات وسيتم تحليل تأثير هذه الاستراتيجيات والأدوات على الأداء التنافسي للمؤسسات.

هناك العديد من الاستراتيجيات والأدوات التي يمكن للمؤسسات تطبيقها لتحقيق التنافسية من خلال إدارة

العمليات والجودة، ومن أهم هذه الاستراتيجيات والأدوات ما يلي:⁴⁶

أولاً: الاستراتيجيات:

1. استراتيجية التركيز: استراتيجية التركيز هي إحدى استراتيجيات بورتر العامة، التي تركز على تقديم منتجات وخدمات متخصصة لشريحة محددة من العملاء فتسعى هذه الاستراتيجية إلى اكتساب ميزة تنافسية من خلال التركيز على احتياجات هذه الشريحة الفريدة، مما يسمح للشركة بتقديم قيمة مضافة أكبر لها. وتتقسم هذه الاستراتيجية الي قسمين:

استراتيجية التركيز باستخدام التكلفة المنخفضة: تعتمد هذه الاستراتيجية على تقديم المنتجات والخدمات بتكلفة أقل من المنافسين، وذلك من خلال التركيز على شريحة محددة من العملاء وعادة ما تستهدف هذه الاستراتيجية العملاء الذين يهتمون بالسعر، ويرغبون في الحصول على منتجات ذات جودة مقبولة بأسعار معقولة.

استراتيجية التركيز باستخدام التمايز: تعتمد هذه الاستراتيجية على تقديم منتجات وخدمات فريدة ومميزة، وذلك من خلال التركيز على شريحة محددة من العملاء وعادة ما تستهدف هذه الاستراتيجية العملاء الذين يهتمون بالجودة والميزات الفريدة، ويرغبون في الحصول على منتجات لا يمكن الحصول عليها من المنافسين.

2. استراتيجية قيادة التكلفة: تستند استراتيجية قيادة التكلفة على إنشاء وتطوير تسهيلات تساعد الشركات على تحقيق الحجم الكفء وتخفيض التكاليف وتشمل هذه التسهيلات الاستفادة من الخبرة وتقليل المصروفات غير المباشرة، بالإضافة إلى تحقيق تكاليف منخفضة في مجالات البحث والتطوير والإعلان والخدمات وتساعد هذه الاستراتيجية في تحسين التنافسية للشركة من خلال إنتاج منتجات نمطية بتكلفة منخفضة لحماية الشركة من المنافسين والموردين. بالإضافة إلى ذلك، تستهدف هذه الاستراتيجية جذب العملاء الذين يهتمون بالسعر بشكل أساسي دون الاهتمام بالجودة. تهدف الاستراتيجية إلى تزويد السوق بمنتجات ذات أسعار منخفضة مقارنة بالمنافسين، مع وجود جودة منتجات وخدمات متوسطة، بهدف زيادة المبيعات وتحقيق أعلى عائدات وزيادة حصة الشركة في السوق تستغل الشركة هذه الأرباح في أهداف البحث والتطوير وتحافظ على وضعية تنافسية مستقرة في السوق، مما يوفر حماية للشركة من المنافسين والموردين.

تستند استراتيجية قيادة التكلفة على إنشاء وتطوير تسهيلات للشركات تساعد على تحقيق الحجم الكفء وتخفيض التكاليف، من خلال استغلال الخبرة وتقليل المصروفات غير المباشرة، وتحقيق تكاليف منخفضة في مجالات البحث والتطوير والإعلان والخدمات وتهدف هذه الاستراتيجية إلى تحسين التنافسية من خلال إنتاج منتجات نمطية بتكلفة منخفضة لحماية الشركة من المنافسين والموردين، وجذب العملاء الذين يهتمون بالسعر بشكل أساسي دون الاهتمام بالجودة وتهدف الاستراتيجية إلى تزويد السوق بمنتجات ذات أسعار منخفضة مع جودة متوسطة، بهدف زيادة المبيعات وتحقيق أعلى عائدات وزيادة حصة الشركة في السوق وتستغل الشركة هذه الأرباح في أهداف البحث والتطوير وتحافظ على وضعية تنافسية مستقرة في السوق، مما يوفر حماية للشركة من المنافسين والموردين.

3. استراتيجية التمييز: تستند استراتيجية قيادة التميز إلى تقديم منتجات أو خدمات فريدة وذات قيمة مضافة للعملاء. تهدف الشركة إلى تحقيق تفوق تنافسي عن طريق تطوير مزايا تنافسية فريدة تجعل منتجاتها أو خدماتها لا مجرد بديل للعملاء ولكن الخيار الأفضل وتعتمد هذه الاستراتيجية على فهم عميق لاحتياجات ورغبات العملاء وتقديم حلول مبتكرة ومتفوقة تلبي تلك الاحتياجات بشكل فعال.

تستهدف الشركة فئة محددة من العملاء المستهدفين الذين يكونون على استعداد لدفع سعر أعلى مقابل المزايا الفريدة التي تقدمها وتسعى الشركة لإثبات قيمة منتجاتها أو خدماتها من خلال جودتها العالية والخصائص المميزة التي تميزها عن المنافسين كما تهدف الشركة إلى بناء سمعة قوية وثقة لدى العملاء من خلال تقديم تجربة ممتازة ورضا عالي للعملاء.

تستثمر الشركة في البحث والتطوير لتحسين وتطوير منتجاتها أو خدماتها بشكل مستمر، وتعتمد على التكنولوجيا والابتكار للحفاظ على تفوقها التنافسي وتستغل الشركة أرباحها في تطوير منتجات جديدة وتحسين العمليات الداخلية لتحقيق كفاءة أعلى وتكاليف منخفضة.

بالاستفادة من هذه الاستراتيجية، تتمكن الشركة من جذب والاحتفاظ بالعملاء المهتمين بالجودة والتميز، وتحقيق مستوى عالٍ من الرضا لديهم كما تحصل الشركة على ميزة تنافسية قوية تحميها من المنافسين وتساعد في تحقيق نجاح مالي مستدام في السوق.

هذه الاستراتيجية تعتمد على توفير قيمة فائقة للعملاء وتقديم تجربة مميزة لهم وتتطلب هذه الاستراتيجية استثمارات كبيرة في البحث والتطوير والابتكار، وتحسين العمليات الداخلية كما يجب أن تكون الشركة قادرة على تحمل التكاليف العالية لتطوير وتقديم منتجات أو خدمات فريدة.

ومع ذلك، يمكن أن يكون لهذه الاستراتيجية بعض العيوب فقد يكون من الصعب تحقيق تفوق تنافسي دائم، حيث يمكن للمنافسين تقليد أو تحسين المزايا التنافسية التي تقدمها الشركة وقد يكون من الصعب أيضًا جذب واحتفاظ بالعملاء الذين يكونون على استعداد لدفع سعر أعلى، خاصة في سوق تنافسية. بالإضافة إلى ذلك، قد يكون من الصعب تحديد الاحتياجات والرغبات الحقيقية للعملاء وتقديم حلول مبتكرة تلبي تلك الاحتياجات بشكل فعال ويجب أن تكون الشركة قادرة على التكيف مع التغيرات في احتياجات العملاء وتطور المتطلبات السوقية.

ثانياً: الأدوات:

1. التحليل الإحصائي: التحليل الإحصائي يعد أحد الأدوات المستخدمة في إدارة العمليات والجودة لتحقيق التنافسية في المنظمات، يهدف التحليل الإحصائي إلى تحليل وتفسير البيانات المتنوعة والكميات الهائلة من المعلومات المتاحة في سياق إدارة الجودة والعمليات. يعمل التحليل الإحصائي على تطبيق أساليب وتقنيات الإحصاء والرياضيات لفهم العلاقات والاتجاهات التي تؤثر في العمليات والجودة ويستخدم التحليل الإحصائي العديد من التقنيات والأدوات مثل الاختبارات الإحصائية وتحليل التباين والتحليل العاملي، بالإضافة إلى الخوارزميات المتقدمة مثل الانحدار الخطي وتحليل العزوم العكسية.

أحد استخدامات التحليل الإحصائي في إدارة العمليات والجودة هو تحليل البيانات المتاحة لفهم أداء المنظمة وتحديد أي نقاط ضعف وتحسينها على سبيل المثال، يمكن استخدام التحليل الإحصائي لفحص الأخطاء المتكررة في العمليات وتحديد الأسباب الجذرية التي تؤدي إلى حدوثها ويمكن أيضاً استخدام التحليل الإحصائي للتحقق من صحة الافتراضات المتعلقة بعمليات الجودة والتأكد من أنها تلي المعايير المطلوبة.

تعتبر التقنيات الإحصائية أيضًا أداة قوية للتنبؤ بالمستقبل واتخاذ قرارات استراتيجية ويمكن استخدام التحليل الإحصائي لتطوير نماذج تأثير المتغيرات المختلفة على الأداء المستقبلي للعمليات والجودة وبهذه الطريقة، يمكن للمنظمة التكهّن بالتحديات المستقبلية ووضع استراتيجيات للتكيف معها وضمان التنافسية.

باختصار، يعد التحليل الإحصائي أداة رئيسية في إدارة العمليات والجودة لتحقيق التنافسية ويساهم في فهم العمليات وتحسينها وتحسين جودة المنتجات والخدمات المقدمة كما يعزز القدرة على التنبؤ بالمستقبل واتخاذ قرارات استراتيجية تؤثر إيجابًا على الأداء العام للمنظمة وبفضل الأدوات والتقنيات المتقدمة التي يقدمها التحليل الإحصائي، يمكن للمنظمات تعزيز تنافسيتها وتحقيق التميز في سوق الأعمال.

2. أدوات تخطيط الإنتاج والعمليات: أدوات تخطيط الإنتاج والعمليات هي أدوات أساسية تستخدم في إدارة العمليات والجودة لتحقيق التنافسية في المنظمات وتهدف هذه الأدوات إلى تحليل وتخطيط العمليات وتحسين كفاءتها وفعاليتها من أجل تحقيق أهداف المنظمة بطريقة أكثر فاعلية.

من بين أهم أدوات تخطيط الإنتاج والعمليات يعتبر "مخطط التدفق" أداة قوية لتوضيح خطوات العمليات المختلفة وتسلسلها بشكل منهجي ويساعد مخطط التدفق في تحديد أي تواجد للتكرار أو التشابه في العمليات، مما يمكن من التعامل معها بشكل أفضل وتحسين تدفق العمل.

هناك أيضًا أداة أخرى تستخدم في تخطيط الإنتاج والعمليات هي "رسم العمليات"، والذي يتم استخدامها لتصور وتوضيح تسلسل الخطوات المختلفة في عملية معينة بشكل مفصل ويسهل رسم العمليات تحديد تقاطعات العمليات والتركيز على التحسين المستمر لتحقيق أعلى مستويات الجودة والكفاءة.

"مخطط الكائن" هو أداة تخطيط أخرى يستخدمها القادة والمدراء لتحقيق التنافسية ويساعد مخطط الكائن في تحليل الأسباب الجذرية للمشكلات والعثور على حلول فعالة ويتم استخدامه بشكل خاص لتحديد الكائنات والمشاكل المحتملة التي يمكن أن تؤثر على أداء العمليات، وبالتالي تحسين الجودة والكفاءة.

من بين الأدوات الأخرى التي تستخدم في تخطيط الإنتاج والعمليات هو "مخطط التحكم الإحصائي للعمليات"، والذي يساهم في تحليل البيانات ومراقبة الجودة ويهدف مخطط التحكم الإحصائي إلى رصد العمليات بشكل روتيني وتحليل البيانات المجمعة منها، مما يمكن من التعامل مع الانحرافات وتحقيق الجودة المطلوبة.

أخيراً، أدوات تخطيط الإنتاج والعمليات هي أدوات حيوية تستخدم في إدارة العمليات والجودة لتحقيق التنافسية وتساهم في تحليل وتخطيط العمليات وتحسينها وزيادة الكفاءة والجودة وتمثل هذه الأدوات أدوات قوية لتحديد البيانات المهمة واتخاذ القرارات الاستراتيجية التي تؤثر في أداء المنظمة وتعزز قدرتها على المنافسة في سوق الأعمال.

3. أدوات الجودة: إحدى الأدوات المهمة في إدارة الجودة هو "مخطط التحكم الإحصائي للمنتج" SPC، والذي يهدف إلى تحقيق ومراقبة الجودة ويعمل مخطط SPC على مراقبة العمليات من خلال جمع البيانات وتحليلها للتحقق من استقرار العمليات والتأكد من أنها تلبى المعايير الجودة المحددة ويتم استخدام مخططات SPC مثل مخطط البيانات الثابت ومخطط الاحتكاك والمخطط الزمني لرصد الأداء الجودة وتحديد أي تغيرات غير طبيعية تحدث في العمليات.

أيضاً هناك أدوات مستخدمة في إدارة الجودة وهي "مخطط الأشكال"، والذي يساهم في تحليل المشاكل وتحديد أسباب الجذر المحتملة للمشاكل وغالباً ما يستخدم مخطط الأشكال لتحليل العينات وتحديد التباين في العمليات وتحديد أي عوامل تسبب التباين الغير مرغوب فيه ويمكن استخدام مخططات الأشكال مثل مخطط الانحراف المطلق ومخطط الانحراف المتوسط لتحليل البيانات وتحديد العوامل الرئيسية التي تؤثر في الجودة والأداء التشغيلي للعمليات.

"مخطط التحكم بالجودة الكلي" (TQC) هو أداة تستخدم في إدارة العمليات والجودة ويهدف مخطط TQC إلى تحسين الجودة من خلال تشجيع المشاركة والتعاون المستمرين في جميع مستويات المنظمة ويعتمد مخطط TQC على المفهوم الهرمي للجودة ويعتبر إشراك جميع أعضاء المنظمة في تحسين العمليات وزيادة الجودة.

باختصار هذه هي بعض الأدوات المشتركة المستخدمة في إدارة العمليات والجودة لتحقيق التنافسية وتساهم في تحليل العمليات وتحسينها وضمان جودة المنتجات والخدمات المقدمة وتعتبر أدوات الجودة أدوات قوية لتحقيق تنافسية أفضل في سوق الأعمال وتلبية توقعات واحتياجات العملاء بشكل فعال.

الإدارة الجيدة للعمليات وتحقيق الجودة العالية تلعب دورًا حاسمًا في تعزيز قدرة المنظمات على المنافسة والاستمرار في السوق، حيث أن إدارة العمليات والجودة من أهم العوامل التي تساعد المؤسسات على تحقيق الميزة التنافسية، وذلك من خلال تحسين الكفاءة والفعالية في العمليات التشغيلية، وضمان جودة المنتجات والخدمات المقدمة للعملاء ولكي تتمكن المؤسسات من تحقيق التنافسية من خلال إدارة العمليات والجودة، يجب أن تختار الاستراتيجيات والأدوات المناسبة لها، وتلتزم بتطبيقها بشكل فعال.

فقد تمت مناقشة تحسين العمليات وتطوير الجودة لتحقيق أهداف المنظمة وتلبية احتياجات العملاء فقد تبين أن العمليات المحسنة تساهم في زيادة الكفاءة وتقليل التكاليف وتحسين تجربة العملاء.

تم تسليط الضوء أيضا على بعض الأدوات والمنهجيات المستخدمة في إدارة العمليات وتحسين الجودة، وفي نهاية البحث، خلصنا إلى أن تطبيق إدارة العمليات فعالة ورفع مستوى الجودة قد يساهم في تحسين أداء المنظمات وزيادة تنافسيتها في السوق وبالتالي، يتعين على المنظمات الاستثمار في تحسين العمليات والجودة وتبني أفضل الممارسات للحفاظ على مكانتها التنافسية وتحقيق النجاح المستدام.

الفصل الثالث:

تأثير إدارة العمليات والجودة على تلبية احتياجات العملاء

المبحث الأول:

أهمية تلبية احتياجات العملاء في بيئة الأعمال التنافسية.

تلبية احتياجات العملاء تعد أمراً حاسماً في بيئة الأعمال التنافسية. في سوق يتسم بالتنافسية الشديدة وتوفر الخيارات المتعددة، يعتبر العملاء هم العنصر الحيوي والأساسي لنجاح أي شركة، وفيما يلي تحليل لأهمية تلبية احتياجات العملاء في بيئة الأعمال التنافسية:⁴⁷

1. البقاء على قيد الحياة والاستدامة:

يعتبر تلبية احتياجات العملاء ضرورة لبقاء الشركة واستدامتها في سوق تنافسي. عندما يكون لدى الشركة القدرة على تقديم المنتجات أو الخدمات التي يحتاجها العملاء وبجودة عالية، فإنها ستحافظ على قاعدة عملاء راضية ومخلصة. وهذا يعزز استمرارية الشركة ويساعدها على التنافس بنجاح في السوق. عندما يشعر العملاء بأن الشركة تلتزم بتلبية احتياجاتهم بشكل فعال، وتقدم لهم تجربة إيجابية ومرضية، فإنهم يظلون مرتبطين بالشركة ويظهرون ولاءً تجاهها. هذا الوفاء والانتماء يؤديان إلى استمرارية الشركة في السوق ويمنحانها القوة والتنافسية اللازمة للنجاح.

بالتالي، تلبية احتياجات العملاء بشكل فعال تعزز استدامة الشركة في سوق تنافسي. إذا كانت الشركة قادرة على فهم تماماً ما يحتاجه العملاء وتلبية تلك الاحتياجات بطريقة متفوقة، فسيكون لديها ميزة تنافسية واضحة. ستنتمتع الشركة بسمعة قوية وسط العملاء والسوق، وسيترتب على ذلك جذب المزيد من العملاء الجدد والحفاظ على العملاء الحاليين.

47 - حميد الحميدي، سحر الماوري، (2021)، مرجع سابق.

وبذلك فإن تلبية احتياجات العملاء بشكل فعال ليست فقط أمرًا حاسمًا لبقاء الشركة واستدامتها، ولكنها أيضًا المفتاح للتنافسية الناجحة في سوق متنافسة. من خلال تقديم المنتجات والخدمات المرغوبة وذات الجودة العالية، يمكن للشركة أن تكسب ولاء العملاء وتحافظ على مكانتها في السوق لفترة طويلة.

2. زيادة الولاء والثقة:

عندما تلتزم الشركة بتلبية احتياجات العملاء، تنشئ علاقات قوية وتبني ثقة معهم. يشعر العملاء بالراحة والثقة عندما يدركون أن الشركة تهتم فعلاً بتلبية احتياجاتهم وتسعى جاهدة لتقديم تجربة إيجابية لهم. وهذا التفاعل الإيجابي يؤدي عادةً إلى زيادة مستوى الولاء والثقة من جانب العملاء، وقد يجعلهم يتجاهلون المنافسين ويفضلون الشركة في المستقبل.⁴⁸

عندما يشعر العملاء بأن احتياجاتهم محل الاهتمام والاهتمام الفعلي من قبل الشركة، يتشكل لديهم شعور بالرضا والثقة. يشعرون بأن الشركة فاهمة لاحتياجاتهم الفريدة وتعمل بنشاط على تلبيتها. هذا يخلق رابطة تعاونية بين الشركة والعملاء، حيث يشعرون بالاحترام والاهتمام الحقيقي تجاههم.

الثقة هي عنصر أساسي في علاقة العميل-الشركة. عندما يكون العملاء واثقين من الشركة وقدرتها على تلبية احتياجاتهم، يكونون أكثر استعدادًا للتعامل معها والاعتماد عليها. إذا تحققت توقعات العملاء وحصلوا على تجربة إيجابية، فإنهم يميلون إلى العودة إلى الشركة مرة أخرى واختيارها كمصدر رئيسي لاحتياجاتهم في المستقبل.

48 - - قاسم المعموري، 2023، تأثير ممارسات ادارة الجودة التسويقية في تعزيز رضا الزبائن / دراسة استطلاعية في المصرف العراقي للتجارة، مجلة الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء، عدد خاص، ص 44- 68.

عندما يشعر العملاء بالولاء والثقة تجاه الشركة، فإنهم يصبحون أكثر عرضة للترويج لها والتوصية بها للآخرين. قد يشاركون تجربتهم الإيجابية مع أصدقائهم وعائلاتهم، مما يعزز سمعة الشركة ويجذب المزيد من العملاء الجدد.

وبذلك تلتزم الشركة بتلبية احتياجات العملاء تكون قادرة على بناء علاقات قوية وثقة معهم. يشعر العملاء بالراحة والثقة عندما يدركون أن الشركة تهتم فعلاً بتلبية احتياجاتهم وتقدم لهم تجربة إيجابية. وهذا يؤدي عادةً إلى زيادة مستوى الولاء والثقة من جانب العملاء، ويمكن أن يؤدي إلى تفضيلهم للشركة عن المنافسين في المستقبل. الثقة المتبادلة بين الشركة والعملاء تسهم في بناء علاقة متينة ومستدامة، حيث يتعامل العملاء مع الشركة كشريك يمكن الاعتماد عليه.⁴⁹

علاوة على ذلك، عندما تلتزم الشركة بتلبية احتياجات العملاء، فإنها تكسب فرصة لفهم أفضل لاحتياجات السوق وتوجهاتها. من خلال التفاعل المستمر مع العملاء واستشعار متطلباتهم، يمكن للشركة تحسين منتجاتها وخدماتها بشكل مستمر وتطويرها وفقاً لتطلعات العملاء. وهذا يمكن أن يؤدي إلى تطوير ميزة تنافسية قوية وزيادة فرص النجاح في السوق.

ومن الجدير بالذكر أن تلبية احتياجات العملاء ليست مجرد توفير المنتجات والخدمات التي يطلبونها. بل تشمل أيضاً تجربة العملاء الشاملة، بما في ذلك خدمة العملاء وسهولة التواصل والتعامل مع الشركة. عندما توفر الشركة تجربة إيجابية وسهلة للعملاء، فإنها تعزز الرضا وتعمل على تعزيز الثقة والولاء. بشكل عام، تلتزم الشركة بتلبية احتياجات العملاء لأنها تدرك أنهم هم العنصر الحيوي لبقائها وازدهارها في سوق تنافسي. بناء علاقة قوية وثقة مع العملاء يعزز الاستمرارية ويمنح الشركة القدرة على التنافس بنجاح وتحقيق النمو المستدام في السوق.

⁴⁹ - أمنة أبو النجا، (2018)، مرجع سابق.

التميز في السوق:

تلبية احتياجات العملاء بشكل فعال هو عنصر أساسي في بناء ميزة تنافسية قوية للشركة في السوق. عندما تستطيع الشركة تقديم منتجات أو خدمات فريدة ومبتكرة تتجاوز توقعات العملاء، فإنها تتمتع بموقع استثنائي يمكنها من الفوز بمزيد من العملاء والحفاظ على الحاليين.

التميز يساعد الشركة على التفوق على المنافسين من خلال تقديم ميزة فريدة تجعلها الخيار المفضل للعملاء. عندما يكون لدى الشركة منتجات أو خدمات تفوق توقعات العملاء، فإنها تستطيع تحقيق مستويات عالية من الرضا والولاء. العملاء يتوجهون بشكل طبيعي نحو الشركات التي تقدم لهم قيمة فائقة وتلبي احتياجاتهم بشكل استثنائي.

عندما تكون الشركة قادرة على توفير منتجات أو خدمات فريدة، فإنها تبني سمعة قوية في السوق. العملاء يشعرون بالثقة والاعتمادية تجاه الشركة التي تقدم لهم حلولاً مبتكرة وفعالة. هذا يمكن أن يؤدي إلى انتقال الشركة من مجرد تلبية الاحتياجات إلى تحقيق تفوق وتميز حقيقي في السوق.

علاوة على ذلك، التميز في تلبية احتياجات العملاء يمنح الشركة فرصاً لاستكشاف واكتشاف احتياجات جديدة في السوق. من خلال التفاعل المستمر مع العملاء والاستماع إلى ملاحظاتهم وتعليقاتهم، يمكن للشركة تحديد الفرص التي يمكنها الاستفادة منها لتطوير منتجات جديدة أو تحسين المنتجات الحالية. هذا الاستجابة المباشرة لاحتياجات العملاء يمكن أن يعزز قدرة الشركة على الابتكار والتطور المستمر.

بشكل عام، تلبية احتياجات العملاء بشكل فعال تعزز مكانة الشركة في السوق وتجذب المزيد من العملاء وتحافظ على العملاء الحاليين. التميز في تقديم منتجات أو خدمات فريدة يوفر للشركة ميزة تنافسية تمكنها من التفوق والنجاح في سوق يعتبر تنافسياً للغاية.

تحسين سمعة الشركة:

عندما تلتزم الشركة بتلبية احتياجات العملاء وتقديم لهم تجربة إيجابية، فإنها تبني سمعة قوية في السوق وتحقق العديد من المزايا. إليك استفسار: رضا العملاء والتوصية الإيجابية من قبلهم يمكن أن ينعكس على سمعة الشركة ويؤدي إلى زيادة الاعتراف والثقة من قبل الجمهور والعملاء المحتملين.

عندما يكون العملاء راضين عن تجربتهم مع الشركة ويشعرون بأنهم تمتعوا بخدمة متميزة ومنتجات عالية الجودة، فإنهم يصبحون ميسورين للشركة ويعبرون عن رضاهم عن طريق التوصية الإيجابية والإشادة بالشركة لأصدقائهم وعائلاتهم وشبكاتهم الاجتماعية وحتى في المنتديات عبر الإنترنت. هذه التوصيات الإيجابية تعتبر أحد أقوى أشكال التسويق الفموي، حيث يعتبر العملاء الحاليون المؤمنين بالشركة سفراء لها ومؤثرين في دفع المزيد من العملاء المحتملين للتعامل معها. وبالتالي، تزيد هذه التوصيات الإيجابية من فرص الشركة في جذب عملاء جدد وتوسيع قاعدة عملائها.

عندما يتلقى الجمهور والعملاء المحتملين توصيات إيجابية عن الشركة وتجربتها الجيدة، يزيد اعترافهم بالشركة ويزداد الثقة في قدرتها على تقديم منتجات وخدمات ممتازة. هذا يعزز مكانة الشركة في السوق ويضعها في موقع متقدم تنافسيًا. فعندما يكون للشركة سمعة قوية وموثوق بها، يصبح من الأسهل لها جذب عملاء جدد وتحفيز العملاء المحتملين على الانتقال من المنافسين إليها.

الثقة والاعتراف الإيجابي يمكن أن يتحولان إلى عوامل تفاضلية للشركة عند التنافس في سوق مشابه أو مشد التنافس فيه. إذا كانت الشركة تتمتع بسمعة جيدة وثقة الجمهور، فإنها تكتسب ميزة تنافسية تجعلها تبرز بين المنافسين الآخرين الذين قد يكونوا يقدمون منتجات وخدمات مماثلة. وعندما يكون للشركة سمعة قوية، فإنها تستطيع أيضًا تحمل بعض الأخطاء أو المشاكل الصغيرة، حيث يكون لديها أساس من الثقة والاحترام من قبل العملاء والجمهور الذي يساعدها على تجاوز تلك العثرات واستعادة ثقة العملاء بسرعة.

بشكل عام، عندما تلتزم الشركة بتلبية احتياجات العملاء وتقديم تجربة إيجابية، فإنها تبني سمعة قوية في السوق. يزيد رضا العملاء والتوصية الإيجابية من قبلهم من اعتراف الجمهور وثقته في الشركة، ويمكن أن يؤدي إلى زيادة عدد العملاء وتحقيق مزيد من النجاح في السوق.

المبحث الثاني:

دور إدارة العمليات والجودة في تحسين تجربة العملاء.

إدارة العمليات والجودة تلعب دورًا حاسمًا في تحسين تجربة العملاء بالعديد من الطرق، وفي هذا المبحث سنتناول أهم الأدوار التي يمكن أن تسهم إدارة العمليات والجودة في تحسين تجربة العملاء:

تحسين جودة المنتجات أو الخدمات:

تنفيذ إدارة الجودة بشكل جيد يعد عنصرًا حاسمًا في تحسين جودة المنتجات أو الخدمات التي تقدمها الشركة. إدارة الجودة تشير إلى العمليات والممارسات التي تهدف إلى ضمان تلبية متطلبات الجودة وتحقيق التميز في جميع جوانب العمل، بدءًا من تصميم المنتج وحتى تسليمه للعميل.⁵⁰

عندما يتم تنفيذ إدارة الجودة بشكل فعال، فإنها توفر أدوات وإطار عمل لضمان الامتثال للمعايير والمواصفات المحددة، وفحص ومراقبة العمليات، وتحليل البيانات، وتحسين العمليات بناءً على النتائج المستمرة. من خلال تطبيق هذه الإجراءات، يتم تعزيز العملية التصنيعية أو تقديم الخدمات بشكل أكثر كفاءة واحترافية.

⁵⁰ - محمد تركي، 2009، استخدام مبادئ إدارة الجودة الشاملة لتحسين وتقييم الأداء: دراسة تحليلية لمبادئ إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصحية، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، العدد 25.

عندما يحصل العملاء على منتجات أو خدمات تتجاوز توقعاتهم بجودتها، يحسن ذلك تجربتهم بشكل كبير ويزيد من رضاهم. فالجودة العالية تعني أن المنتج يقدم الأداء المطلوب والمتانة المناسبة، ويتفوق في تلبية احتياجات العميل. عندما يشعر العميل بالثقة في الجودة والموثوقية للمنتج أو الخدمة، فإنه ينعكس ذلك على رضاه وولائه للشركة.

تحسين جودة المنتجات أو الخدمات يؤدي أيضًا إلى زيادة تنافسية الشركة في السوق. عندما تتمتع الشركة بسمعة ممتازة في تقديم منتجات ذات جودة عالية، فإنها تكتسب ميزة تنافسية على منافسيها. العملاء يميلون إلى البحث عن المنتجات أو الخدمات ذات الجودة العالية، وعندما يتم تلبية هذا الطلب من قبل الشركة، يمكنها جذب المزيد من العملاء وزيادة حصتها في السوق.

تحسين جودة المنتجات أو الخدمات يؤدي أيضًا إلى تقليل التكاليف الناتجة عن المشاكل أو العيوب. عندما يتم اكتشاف العيوب في مراحل مبكرة ويتم اتخاذ إجراءات لتحسين العملية التصنيعية أو تقديم الخدمة، فإنه يتم تجنب تكاليف الإعادة أو التصحيح في مراحل متأخرة. وبالتالي، يتم تحسين كفاءة العمل واستخدام الموارد بشكل أكثر فعالية.

تنفيذ إدارة الجودة بشكل جيد يؤدي إلى تحسين جودة المنتجات أو الخدمات، وبالتالي يزيد من رضا العملاء ويحسن تجربتهم. كما يعزز تنافسية الشركة ويقلل التكاليف الناتجة عن العيوب. لذلك، يعتبر تحقيق إدارة الجودة الفعالة أمرًا حيويًا لنجاح الشركة في سوق الأعمال.⁵¹

زيادة الاعتمادية والموثوقية:

⁵¹ - قاسم المعموري، 2023، مرجع سابق.

إدارة الجودة تسهم في زيادة اعتمادية المنتجات أو الخدمات، عندما يعرف العملاء أنهم يمكن أن يعتمدوا على منتجاتك أو خدماتك دون مشاكل، فإن ذلك يخلق ثقة ويساهم في تحسين تجربتهم.

إدارة الجودة تلعب دورًا حاسمًا في زيادة اعتمادية المنتجات أو الخدمات التي يقدمها الشركة. عندما يعرف العملاء أنهم يمكن أن يعتمدوا على المنتجات أو الخدمات بدون مشاكل، فإن ذلك يبني ثقة قوية ويحسن تجربتهم.

أولاً وقبل كل شيء، إدارة الجودة تضمن أن المنتجات أو الخدمات تلبى المعايير والمواصفات المحددة. يتم وضع معايير الجودة للتأكد من أن المنتجات أو الخدمات تقدم الأداء المطلوب وتفي بتوقعات العملاء. عندما يتم تلبية هذه المعايير بشكل مستمر، يزداد الثقة في القدرة على تقديم المنتجات أو الخدمات بشكل موثوق.

ثانيًا، إدارة الجودة تشمل مراقبة العمليات والفحص المستمر للمنتجات أو الخدمات. يتم تنفيذ عمليات التفتيش والاختبار للتأكد من أن المنتجات أو الخدمات تلبى المتطلبات المحددة وتعمل بشكل صحيح. عندما يتم التحقق من جودة المنتج أو الخدمة قبل تسليمها للعميل، يتم تقليل خطر حدوث أي عيوب أو مشاكل.

ثالثًا، إدارة الجودة تشمل تحليل البيانات واستخدام أدوات الجودة المختلفة لتحسين العمليات. يتم جمع وتحليل البيانات ذات الصلة بالجودة لتحديد أي نقاط ضعف أو فرص للتحسين. يتم اتخاذ إجراءات لتحسين العمليات وتطبيق تقنيات مثل إدارة المشاريع والتحسين المستمر لضمان استمرارية تحسين الجودة.

عندما يتم تنفيذ إدارة الجودة بشكل فعال، يتم بناء سمعة قوية للشركة فيما يتعلق بجودة منتجاتها أو خدماتها. العملاء يعتمدون على هذه المنتجات أو الخدمات دون تردد لأنهم يعتقدون أنها ستلبي توقعاتهم وتوفر

القيمة المضافة التي يبحثون عنها. هذه الثقة تؤدي إلى تحسين تجربة العميل بشكل كبير وتزيد من رضاهم وولائهم للشركة.

تلبية المعايير والمواصفات: تضمن إدارة الجودة أن المنتجات أو الخدمات تلبية المعايير والمواصفات المحددة. من خلال وضع معايير صارمة للجودة، يتم التأكد من أن المنتج يفي بالمعايير التقنية والأداء المحددة. على سبيل المثال، في حالة المنتجات الصناعية، يتم التحقق من جودة المواد والتجميع والاختبارات الميكانيكية والكهربائية. أما في حالة الخدمات، فقد تشمل المعايير جودة الخدمة العملاء والاستجابة السريعة والتسليم في الوقت المحدد.

التحسين المستمر: يعمل فريق إدارة الجودة على تحسين العمليات والمنتجات بشكل مستمر. من خلال تحليل البيانات واستخدام أدوات الجودة مثل تحليل الأسباب الجذرية وتحليل الفشل المحتمل، يتم تحديد المشاكل المحتملة وتطبيق تحسينات لمنع حدوثها مستقبلاً. هذا يؤدي إلى تقليل العيوب والمشاكل وزيادة موثوقية المنتجات أو الخدمات.

ردود الفعل والتحسين بناءً على الملاحظات: تلعب ردود العملاء دوراً هاماً في تحسين الجودة. من خلال جمع ملاحظات العملاء وملاحظاتهم، يمكن للشركة تحديد نقاط الضعف وتطويرها. قد يتم تطبيق تحسينات على المنتجات أو الخدمات بناءً على تلك الملاحظات، مما يزيد من مستوى الرضا لدى العملاء ويعزز اعتماديتهم على المنتجات أو الخدمات.

تحسين سلسلة التوريد: يمكن أن تؤثر إدارة الجودة بشكل كبير على جودة المكونات والمواد التي يتم استخدامها في المنتجات أو الخدمات. من خلال تنفيذ ممارسات إدارة الجودة على الموردين وتطبيق معايير صارمة لاختيار الموردين، يمكن الحصول على المكونات العالية الجودة والمواد التي تسهم في زيادة اعتمادية المنتجات النهائية.

تعزير الثقة والولاء :

عندما تقدم منتجات أو خدمات عالية الجودة وتجربة عملاء إيجابية، يتطور الثقة والولاء. العملاء المرتاحين يميلون إلى البقاء معك والتفضيل لمنتجاتك أو خدماتك على منافسيك.

إدارة العمليات والجودة تلعب دورًا حاسمًا في تعزير الثقة والولاء للشركة. عندما تتمكن الشركة من توفير منتجات أو خدمات عالية الجودة بشكل مستمر، فإنها تبني سمعة قوية وموثوق بها في السوق. يشعر العملاء بالثقة في الشركة عندما يتلقون منتجات أو خدمات تفي بتوقعاتهم وتتجاوزها.

إدارة العمليات والجودة تساهم في تحسين تجربة العملاء من خلال ضمان سرعة وكفاءة عمليات الشركة. على سبيل المثال، يمكن تحسين عملية التصنيع لتقديم المنتجات في وقت أسرع، أو تحسين عملية تقديم الخدمات لتقليل وقت الانتظار وزيادة رضا العملاء.

يمكن لإدارة العمليات والجودة أن تساهم في بناء الثقة والولاء من خلال تحسين عملية مراقبة الجودة وضمان جودة المنتجات أو الخدمات. عندما يكون للشركة نظام فعال لمراقبة الجودة وضمان جودة المنتجات أو الخدمات، فإنها تقدم منتجات موثوق بها ومطابقة للمواصفات، مما يزيد من رضا العملاء ويعزز الثقة في الشركة.⁵²

إدارة العمليات والجودة تساهم في تعزير الثقة والولاء من خلال تحسين جودة المنتجات والخدمات، وتحسين تجربة العملاء، وضمان جودة المنتجات أو الخدمات. يجب على الشركات الاستثمار في إدارة العمليات والجودة لتحقيق التحسين المستمر وتعزير الثقة والولاء للشركة.

إدارة العمليات والجودة لها دور كبير في تحسين تجربة العملاء، وذلك من خلال تحسين الجودة وكفاءة العمليات، يمكنك تحسين رضى العملاء وبناء علاقات قوية ومستدامة معهم، مما يسهم في نجاح واستدامة أعمالك في بيئة الأعمال التنافسية.

تقليل الأخطاء والمشكلات: إدارة الجودة تساهم في تقليل الأخطاء والمشكلات في العمليات. عندما تقلل من الأخطاء، يتجنب العملاء التعرض لتجارب سلبية وتحسن تجربتهم.

تحسين وقت الاستجابة: عمليات جيدة تؤدي إلى تحسين وقت الاستجابة. عندما يتم الرد بسرعة على استفسارات واحتياجات العملاء، يشعرون بأهمية وقتهم وتحسن تجربتهم.

تحسين عمليات التسليم والتوزيع: عندما تتم إدارة العمليات بكفاءة، يمكن تحسين عمليات التسليم والتوزيع. يعني ذلك تقديم المنتجات أو الخدمات في الوقت المحدد وبشكل سلس، مما يزيد من رضا العملاء.

تحقيق التكلفة الفعالة: إدارة العمليات تساعد في تحقيق التكلفة الفعالة، مما يمكن أن ينعكس إيجابياً على أسعار المنتجات أو الخدمات. عندما يجد العملاء أن القيمة التي يحصلون عليها تفوق السعر الذي يدفعونه، يزيد ذلك من رضاهم.

تحسين تصميم المنتجات والخدمات: من خلال التفاعل المستمر مع العملاء وجمع ملاحظاتهم، يمكن لإدارة العمليات أن تساعد في تحسين تصميم المنتجات أو الخدمات لتلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل.

المبحث الثالث:

تقنيات تحسين الجودة وتلبية احتياجات العملاء:

تقنيات تحسين الجودة وتلبية احتياجات العملاء تشمل مجموعة من الأدوات والتقنيات التي يستخدمها فريق إدارة العمليات والجودة لتحسين جودة المنتجات والخدمات وضمان رضا العملاء، إدارة العمليات والجودة

تعتبر عنصرًا حاسمًا في تحقيق النجاح والاستدامة للشركة. من خلال تطبيق تقنيات تحسين الجودة وتلبية احتياجات العملاء، يمكن للشركة تحسين جودة منتجاتها وخدماتها، وبالتالي تعزيز ثقة العملاء وولائهم للشركة.⁵³

بعض التقنيات الشائعة لتحسين الجودة وتلبية احتياجات العملاء:

1. تحليل الأخطاء:

يستخدم تحليل الأخطاء والأعطال لتحديد أسباب الأخطاء والأعطال في عملية الإنتاج أو تقديم الخدمات. يتم تحليل البيانات المتاحة لتحديد الأسباب الجذرية للأخطاء والأعطال واتخاذ إجراءات لمنع حدوثها مرة أخرى.

تحليل الأخطاء والأعطال هو عملية تستخدم لتحسين جودة المنتجات أو الخدمات عن طريق تحديد ومعالجة أسباب الأخطاء والأعطال التي تحدث في عملية الإنتاج أو تقديم الخدمات. يهدف هذا التحليل إلى تقليل عدد الأخطاء والأعطال وتحسين أداء المنتج أو الخدمة لتلبية توقعات العملاء.

تتضمن عملية تحليل الأخطاء والأعطال الخطوات التالية:

جمع البيانات: في هذه الخطوة، يتم جمع البيانات المتاحة ذات الصلة بالأخطاء والأعطال. يمكن أن تشمل هذه البيانات سجلات العملاء، وتقارير الأعطال، والبيانات الإحصائية المجمعة.

تصنيف الأخطاء والأعطال: يتم تصنيف الأخطاء والأعطال بناءً على نوع الخطأ ومصدره. يمكن أن تكون الأخطاء والأعطال مرتبطة بالعملية الإنتاجية نفسها، مثل أخطاء في التصميم أو سوء العملية، أو تكون مرتبطة بالموردين أو العوامل الخارجية.

⁵³ - محمد بن عبد العزيز الراشد، 2011، إدارة الجودة الشاملة، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية مج 17، ع2.

تحليل البيانات: يتم تحليل البيانات المجمعة لتحديد الأسباب الجذرية للأخطاء والأعطال. يتم استخدام أدوات وتقنيات مثل تحليل الانحدار، والتجزئة، وتحليل الأشكال لتحليل البيانات وتحديد العوامل المؤثرة.

تطوير حلول: بناءً على نتائج التحليل، يتم تطوير حلول لمعالجة الأخطاء والأعطال المحددة. يمكن أن تشمل هذه الحلول تغييرات في عملية الإنتاج، أو تحسينات في التصميم، أو تدريب الموظفين، أو إجراءات التحكم الجديدة.

تنفيذ الحلول: يتم تنفيذ الحلول المطورة واختبارها للتحقق من فعاليتها في تقليل الأخطاء والأعطال. يمكن أن ينطوي ذلك على إجراء تجارب واختبارات ومراقبة مستمرة للعمليات.

مراقبة الأداء: بعد تنفيذ الحلول، يتم مراقبة الأداء للتحقق من أن الأخطاء والأعطال تم تقليلها بشكل فعال. يتم مراقبة البيانات وتحليلها لتقييم فعالية الحلول المطبقة واتخاذ تدابير تصحيحية إذا لزم الأمر.

تحليل الأخطاء والأعطال يعتبر أداة قوية في تحسين جودة المنتجات والخدمات. فهو يساعد في تحديد نقاط الضعف في العملية وتطوير استراتيجيات لتجنب حدوث الأخطاء والأعطال في المستقبل. كما يساعد في تحسين كفاءة الإنتاج وتقليل التكاليف المترتبة على إصلاح الأخطاء والأعطال.

عندما يتم تحليل البيانات المتاحة، يتم تحديد الأسباب الجذرية للأخطاء والأعطال التي تحدث. قد يشمل ذلك تحليل أنماط التكرار للأخطاء، وتحليل الانحرافات عن المعايير المحددة، وتحليل العوامل المؤثرة في حدوث الأخطاء. بناءً على هذه التحليلات، يتم تطوير حلول واضحة وعملية لتجنب الأخطاء والأعطال في المستقبل.⁵⁴

من أمثلة تقنيات تحليل الأخطاء والأعطال التي يمكن استخدامها، نجد:

تحليل الشكاوى والتقارير: يتم تحليل الشكاوى المقدمة من العملاء والتقارير الداخلية لتحديد أنواع الأخطاء والأعطال التي يتم الإبلاغ عنها بشكل متكرر، وتحديد الأسباب الجذرية لهذه الشكاوى والتقارير.

تحليل البيانات الإحصائية: يتم تحليل البيانات الإحصائية المتاحة لتحديد الانحرافات عن المعايير المحددة وتحليل العوامل التي تؤثر في حدوث الأخطاء والأعطال. يمكن استخدام تقنيات مثل تحليل الانحدار وتحليل الاحتمالات لتحقيق ذلك.

تحليل السجلات والبيانات التشغيلية: يتم تحليل السجلات والبيانات التشغيلية لتحديد الأخطاء والأعطال التي تحدث في مختلف مراحل العملية وتحديد أسبابها الجذرية. يمكن أن تشمل هذه السجلات معلومات عن الوقت والموقع والعمالة المعنية والمعدات المستخدمة.

باستخدام تحليل الأخطاء والأعطال، يمكن للشركات والمؤسسات تحسين جودة منتجاتها وخدماتها، وتعزيز رضا العملاء، وتحقيق التميز التنافسي. كما يمكن استخدامه لتحسين أداء العمليات الداخلية وتحقيق كفاءة أعلى في استخدام الموارد والتقليل من الهدر.

2. طرق التحسين المستمر:

تشمل طرق التحسين المستمر مجموعة من الأدوات والتقنيات التي تهدف إلى تحسين عملية الإنتاج أو تقديم الخدمات بشكل مستمر، طرق التحسين المستمر هي مجموعة من الأدوات والتقنيات التي تستخدم لتحسين جودة المنتجات أو الخدمات بشكل مستمر. تهدف هذه الطرق إلى تحسين العمليات والإجراءات المستخدمة في الإنتاج أو تقديم الخدمات، وتحقيق التحسين المستمر في الأداء وتلبية توقعات العملاء بشكل أفضل.

تحليل القيمة المضافة (Value-Added Analysis): يهدف تحليل القيمة المضافة إلى تحديد الأنشطة والعمليات التي تضيف قيمة فعلية للمنتج أو الخدمة من وجهة نظر العملاء. يتم تحليل تدفق العمل وتحديد النشاطات التي لا تضيف قيمة وتسبب هدرًا في الموارد. ثم يتم اتخاذ إجراءات لإزالة النشاطات غير الضرورية وتحسين كفاءة العملية.

تحسين العمليات (Process Improvement): تعتبر تقنيات تحسين العمليات أدوات قوية لتحسين جودة المنتج أو الخدمة. تشمل هذه التقنيات تحليل العمليات، ورسم الخرائط، وتحليل الأشكال، والتحسين المستمر. يتم تحليل العمليات الحالية وتحديد الأماكن التي تحتاج إلى تحسين، ثم يتم تصميم وتنفيذ تغييرات لتحسين تدفق العمل وتقليل الأخطاء والاستدامة في الجودة.

تحسين الإنتاجية (Productivity Improvement): تهدف تقنيات تحسين الإنتاجية إلى زيادة الإنتاجية وتحسين أداء العمليات واستخدام الموارد بشكل أفضل. يتم تحليل التدفقات العملية وتحديد العمليات غير الفعالة والتي تستهلك وقتًا وموارد زائدة. ثم يتم تطبيق تحسينات مثل تبسيط العمليات، وتحسين الترتيب والتنظيم، واستخدام التكنولوجيا المناسبة لزيادة الإنتاجية.

تحسين إدارة المخزون (Inventory Management Improvement): يهدف تحسين إدارة المخزون إلى تقليل المخزون الزائد وتحسين التخطيط والتحكم في المخزون. يتم تحليل أنماط الطلب ووقت التسليم ومستويات المخزون لتحديد الكميات المثلى وتحسين سياسات إدارة المخزون. يمكن استخدام أدوات مثل نماذج EOQ (Economic Order Quantity) ونماذج التنبؤ بالطلب لتحقيق توازن بين تكاليف المخزون وتوفير المواد في الوقت المناسب.

تلك هي بعض أمثلة طرق التحسين المستمر التي يمكن استخدامها لتحسين جودة المنتجات أو الخدمات. يجب ملاحظة أن هذه الأمثلة ليست شاملة، وهناك العديد من الطرق والتقنيات الأخرى المتاحة لتحسين

الجودة والأداء. يتطلب التحسين المستمر التزامًا شاملاً من قبل المنظمة، وتحديد الأهداف وتطبيق الأدوات المناسبة ومراقبة النتائج لضمان استمرارية التحسين وتحقيق أعلى مستويات الجودة.

3. إدارة علاقات العملاء :

يعتبر إدارة علاقات العملاء جزءًا هامًا من تحسين جودة المنتجات والخدمات. يشمل ذلك التواصل المستمر مع العملاء وفهم احتياجاتهم وتوقعاتهم، والاستجابة لشكاوى العملاء وتقديم حلول لها.

إدارة علاقات العملاء (Customer Relationship Management - CRM) هي تقنية تحسين الجودة التي تركز على بناء وتعزيز العلاقة مع العملاء. تهدف إدارة علاقات العملاء إلى فهم العملاء بشكل أفضل وتلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم، وتحسين تجربتهم الشاملة مع المنتجات أو الخدمات المقدمة.⁵⁵

العناصر الرئيسية في إدارة علاقات العملاء :

جمع المعلومات: تتطلب إدارة علاقات العملاء جمع المعلومات الشاملة عن العملاء، بما في ذلك معلومات الاتصال والتفضيلات والتاريخ التعاملين. يتم تجميع هذه المعلومات من مصادر متعددة مثل الاتصالات الهاتفية والبريد الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي ونماذج التسجيل. يساعد جمع المعلومات على فهم العملاء بشكل فردي وتحليل سلوكهم واحتياجاتهم.

تحليل البيانات: تقوم إدارة علاقات العملاء بتحليل البيانات المجمعة لفهم الاتجاهات والأنماط والاحتياجات العامة للعملاء. يتم استخدام تقنيات التحليل مثل التحليل الإحصائي والتنقيب في البيانات للكشف عن أنماط الشراء والتفضيلات وتحديد الفرص لتحسين الجودة وتلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل.

⁵⁵ - محمد بن عبد العزيز الراشد، 2011، مرجع سابق.

تخطيط الاتصال: يتضمن تخطيط الاتصال تحديد القنوات المناسبة والتوقيت المثالي للتواصل مع العملاء. يمكن استخدام الاتصالات الشخصية، مثل المكالمات الهاتفية أو الاجتماعات الشخصية، وكذلك الاتصالات الأوتوماتيكية، مثل رسائل البريد الإلكتروني والرسائل القصيرة، للتفاعل مع العملاء وتقديم المعلومات المفيدة والدعم.

إدارة التفاعلات: تشمل إدارة علاقات العملاء التعامل بفعالية مع استفسارات العملاء وشكاواهم ومشاكلهم. يجب أن تكون هناك آليات واضحة لتلقي وتوجيه هذه التفاعلات وضمان استجابة سريعة وفعالة، ويمكن استخدام أنظمة إدارة العلاقات مع العملاء (CRM) لتتبع ومتابعة التفاعلات مع العملاء وتوفير الدعم اللازم.

تخصيص العروض والتسويق: يساعد إدارة علاقات العملاء في تخصيص العروض والتسويق بناءً على احتياجات العملاء وتفضيلاتهم. من خلال فهم معلومات العملاء وتحليلها، يمكن توجيه العروض والتسويق بشكل أكثر دقة وتتاسباً مع احتياجات الجمهور المستهدف. يمكن تخصيص العروض والتسويق من خلال إرسال رسائل مستهدفة، وتقديم خصومات وعروض خاصة، وتصميم منتجات أو خدمات جديدة لتلبية احتياجات العملاء.

ردود الفعل والتحسين المستمر: يعتبر استخدام إدارة علاقات العملاء أداة هامة لجمع ردود الفعل من العملاء وتقييم رضاهم عن المنتجات والخدمات المقدمة. يمكن جمع ردود الفعل من خلال استطلاعات الرضا والاستفتاءات والتقييمات، ومن ثم استخدام هذه المعلومات لتحسين المنتجات والخدمات وتلبية توقعات العملاء بشكل أفضل. يتضمن التحسين المستمر أيضاً مراجعة العمليات والأداء وتحديثها بناءً على الدروس المستفادة من تجربة العملاء.

تعتبر إدارة علاقات العملاء تقنية تحسين الجودة التي تهدف إلى تحسين تجربة العملاء وتلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم.⁵⁶ من خلال جمع المعلومات وتحليلها وتخطيط الاتصال وإدارة التفاعلات وتخصيص العروض والتسويق، يمكن تعزيز العلاقة مع العملاء وتحقيق رضاهم وولاءهم. كما يساعد استخدام إدارة علاقات العملاء في جمع ردود الفعل وتحسين المنتجات والخدمات والعمليات بناءً على ملاحظات العملاء، مما يؤدي إلى تحسين عملية الجودة بشكل شامل.

2. قياس الأداء وتحليل البيانات:

يستخدم قياس الأداء وتحليل البيانات لتقييم أداء عملية الإنتاج أو تقديم الخدمات وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين. يتم جمع البيانات ذات الصلة وتحليلها لتحديد الاتجاهات والنماذج واتخاذ إجراءات لتحسين الأداء.

قياس الأداء وتحليل البيانات هي تقنية تحسين الجودة تستخدم لقياس وتقييم أداء العمليات وتحليل البيانات المتعلقة بها. تهدف هذه التقنية إلى فهم أداء العمليات وتحديد العوامل التي تؤثر في الجودة والكفاءة، ومن ثم اتخاذ إجراءات لتحسينها.

الخطوات الرئيسية تشملها تقنية قياس الأداء وتحليل البيانات:

تحديد المؤشرات الرئيسية للأداء: يبدأ العمل بتحديد المؤشرات الرئيسية للأداء (Key Performance Indicators - KPIs) التي تساعد في قياس الأداء وتقييمه. يمكن أن تكون هذه المؤشرات عدد العيوب،

⁵⁶ - أمنة أبو النجا، (2018)، مرجع سابق.

أو زمن التصنيع، أو معدل الرضا العام للعملاء، وغيرها. يجب أن تكون المؤشرات قابلة للقياس وذات صلة بأهداف الجودة والأداء المرجوة.

جمع البيانات: يتم جمع البيانات ذات الصلة بالمؤشرات الرئيسية للأداء من مصادر مختلفة، مثل سجلات الإنتاج، وتقارير الجودة، واستطلاعات العملاء، ومراقبة العمليات. يجب أن تكون البيانات دقيقة وموثوقة للحصول على تحليلات صحيحة ومفيدة.

تحليل البيانات: بعد جمع البيانات، يتم تحليلها باستخدام أدوات وتقنيات تحليل البيانات المناسبة. يمكن استخدام تقنيات الإحصاء والتنقيب في البيانات والتحليل المالي وغيرها لاستخلاص الأنماط والاتجاهات والعلاقات بين المتغيرات المختلفة. يهدف التحليل إلى تحديد أسباب العيوب أو التحسينات الممكنة وتحديد العوامل التي تؤثر في الجودة والأداء.

تحليل الأسباب الجذرية: يستخدم تحليل الأسباب الجذرية (Root Cause Analysis) لتحديد الأسباب الأساسية وراء المشاكل أو العيوب المحددة. يتم استخدام أدوات مثل الرسوم البيانية والتحليل العاملي ومخططات العمليات لتحليل البيانات وتحديد العوامل المؤثرة. من خلال تحديد الأسباب الجذرية، يمكن اتخاذ إجراءات تصحيحية لمعالجة المشاكل والتحسينات المستدامة.

اتخاذ إجراءات التحسين: بناءً على تحليل البيانات وتحليل الأسباب الجذرية، يمكن تحديد الإجراءات التحسينية المناسبة. يتم تطبيق هذه الإجراءات لتحسين العمليات وتحقيق أهداف الجودة المرجوة. يمكن أن تشمل الإجراءات التحسينية تغييرات في عملية الإنتاج، أو تدريب الموظفين، أو تحسين تكنولوجيا المعدات، أو تحسين عمليات التوريد والتشغيل. يجب تنفيذ هذه الإجراءات بعناية ومراقبتها للتأكد من تحقيق التحسينات المرجوة.

باستخدام تقنية قياس الأداء وتحليل البيانات، يمكن للمؤسسات تحسين جودة منتجاتها أو خدماتها، وزيادة كفاءة العمليات، وتقليل التكاليف، وتحقيق رضا العملاء. كما يمكن استخدام هذه التقنية لاستكشاف فرص التحسين المستمر وتحقيق التميز التنافسي في سوق الأعمال.

لاحظ أن قياس الأداء وتحليل البيانات هي عملية مستمرة ومستدامة. يجب متابعة ورصد الأداء بانتظام، وتحليل البيانات بشكل مستمر، واتخاذ إجراءات التحسين الملائمة لتحقيق التطور والتطوير المستمر.

المبحث الرابع:

قياس رضا العملاء:

الطرق والأساليب لقياس رضا العملاء وتأثير إدارة العمليات والجودة عليه:⁵⁷

تقدير القيمة العمرية للعميل (CLV – Customer Lifetime Value):

تقدير القيمة العمرية للعميل (CLV – Customer Lifetime Value) هو مقياس يهدف إلى قياس القيمة المالية الكلية التي يمكن للعميل توفيرها لشركة معينة على مدار فترة زمنية محددة. يعتبر CLV أداة مهمة في تحليل ربحية العملاء وفهم تأثير جودة المنتجات أو الخدمات المقدمة على الأرباح على المدى الطويل.

⁵⁷ - مركز خدمات المنظمات غير الحكومية، قياس رضا العملاء من أجل بناء قدرات مؤسسية فعالة، ضمن سلسلة الأدلة (الارشادية التي يصدرها مركز خدمات المنظمات غير الحكومية. O G N)

تحديد قيمة العميل على مدار حياته مع الشركة يساعد في فهم القيمة الاقتصادية الحقيقية التي يمكن أن يحققها العميل. يتم حساب CLV عن طريق تقدير الإيرادات الصافية المتوقعة التي يمكن للعميل توفيرها للشركة، بعد خصم التكاليف المرتبطة بخدمته والحفاظ على علاقته مع الشركة على مر الزمن.

يستفيد الشركات من قياس CLV في عدة جوانب. أولاً، يساعد في تحديد العملاء الأكثر ربحية والتركيز على خدمتهم بشكل أفضل. بتحديد العملاء ذوي القيمة العالية، يمكن للشركة توجيه جهود التسويق والعناية الخاصة بهؤلاء العملاء للحفاظ على رضاهم وزيادة وفائهم للشركة.

ثانياً، يمكن استخدام CLV في اتخاذ قرارات استراتيجية طويلة الأجل. بفهم قيمة العميل على المدى الطويل، يمكن للشركة تحديد استراتيجيات السعر، والتسويق، وخدمة العملاء التي تعزز العلاقة مع العملاء وتزيد من فرص الربحية.

ثالثاً، يوفر CLV رؤية شاملة للأداء المالي للشركة. بقياس القيمة المالية للعملاء على مدار حياتهم، يمكن للشركة تقييم فعالية استراتيجياتها وتحسين أدائها. يمكن أيضاً استخدام CLV في تحليل تأثير جودة المنتجات أو الخدمات على الربحية العمومية للشركة، حيث يمكن تحديد كيفية تحسين الجودة وتلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل.

وبذلك، تقدير القيمة العمرية للعميل (CLV) يمثل أداة قوية لقياس ربحية العملاء وتأثير جودة المنتجات أو الخدمات على الأرباح على المدى الطويل. من خلال فهم قيمة العميل على مدار حياته، يمكن للشركات أن تحسب القيمة العمرية للعميل (CLV - Customer Lifetime Value) هو عملية تقدير القيمة

المالية الكلية التي يمكن للعميل توفيرها لشركتك على مدار فترة زمنية محددة. يتم استخدام هذا المقياس لتحليل تأثير جودة المنتجات أو الخدمات التي تقدمها الشركة على ربحتها على المدى البعيد.⁵⁸

في الأساس، يتم حساب قيمة العميل عن طريق تقدير الإيرادات التي يمكن للعميل توليدها للشركة على مر الزمن، ثم يقوم بخصم التكاليف المرتبطة بخدمته والحفاظ على علاقته مع الشركة. يمكن تحقيق هذا الحساب باستخدام طرق مختلفة، بما في ذلك تقدير الإيرادات المتوقعة على أساس قيمة المشتريات المتكررة، وعودة العميل، وقيمة العميل الإجمالية.

تقدير القيمة العمرية للعميل يوفر فوائد عديدة للشركة. على سبيل المثال، يمكن استخدامه لتحديد العملاء الأكثر ربحية وتوجيه الجهود والموارد نحو خدمتهم بشكل أفضل. كما يمكن استخدامه لتحسين استراتيجيات التسويق والعناية بالعملاء وتحديد العوامل التي تؤثر في الربحية العامة للشركة.

علاوة على ذلك، يمكن استخدام CLV في اتخاذ قرارات استراتيجية طويلة الأجل مثل تحديد الأسعار وتخطيط المنتجات وتوجيه التسويق. يمكن أيضًا استخدامه لتقييم فعالية الاستراتيجيات الحالية وتحسين أداء الشركة بشكل عام.⁵⁹

فإن تقدير قيمة العميل على مدار حياته (CLV) يعد أداة قوية لقياس ربحية العملاء وتأثير جودة المنتجات أو الخدمات على الأرباح على المدى البعيد. من خلال فهم القيمة العمرية للعميل، يمكن للشركات تحسين استراتيجياتها وتحقيق أداء مالي أفضل على المدى الطويل.

تقييم الملاءمة (Fit Gap Analysis):

⁵⁸ - Ramachandran, Ramakrishnan. (2006). Customer Lifetime Value, National Seminar on- "Changing Scenario of Consumerism" in the Department of Commerce, Bharathidasan University.
⁵⁹ - Ramachandran, Ramakrishnan. (2006).

تحليل مدى توافق منتجاتك أو خدماتك مع احتياجات العملاء ومتطلباتهم هو عملية هامة تكشف عن مدى تلاؤم المنتج أو الخدمة التي تقدمها مع توقعات العملاء. يساعد هذا التحليل في اكتشاف النواقص الموجودة في المنتج أو الخدمة والتي تحتاج إلى تصحيح.

من خلال تحليل توافق المنتج أو الخدمة مع احتياجات العملاء، يتم تقييم مدى رضا العملاء عن الجوانب المختلفة للمنتج أو الخدمة. يتم جمع المعلومات من خلال استطلاعات الرأي وتقييمات العملاء وملاحظاتهم وتعليقاتهم. يتم تحليل هذه المعلومات لتحديد الجوانب التي تحقق توقعات العملاء والتي تحتاج إلى تحسين والنواقص التي يجب تصحيحها.

عملية تحليل توافق المنتج أو الخدمة مع احتياجات العملاء تكشف عن العديد من الفوائد.⁶⁰ أولاً، تساعد في تحسين جودة المنتج أو الخدمة وتلبية توقعات العملاء بشكل أفضل. من خلال تحديد النواقص والعيوب، يمكن للشركة تحسين المنتج أو الخدمة وتعزيز رضا العملاء وولائهم. ثانياً، يمكن استخدام تحليل التوافق لتحسين استراتيجيات التسويق والتواصل مع العملاء. فهم مدى توافق المنتج أو الخدمة مع احتياجات العملاء يساعد في تحديد الفئات الهدفية المثلى وتطوير رسائل تسويقية موجهة تلبي احتياجات العملاء بشكل أفضل.

ثالثاً، يمكن استخدام هذا التحليل لتطوير استراتيجيات التطوير المستقبلية. بفهم مدى توافق المنتج أو الخدمة مع احتياجات العملاء، يمكن للشركة تحديد الفجوات في السوق والفرص الجديدة للتوسع والتطوير.

وبتحليل مدى توافق منتجاتك أو خدماتك مع احتياجات العملاء ومتطلباتهم يعد أداة قوية لتحسين جودة المنتج أو الخدمة وتعزيز رضا العملاء. يساعد في اكتشاف النواقص والعيوب وتصحيحها، مما يساهم في تحقيق تجربة عملاء ممتازة وزيادة رضاهم وولائهم للشركة.

تحليل التوافق بين منتجاتك أو خدماتك واحتياجات العملاء ومتطلباتهم يكشف عن النقاط التي يمكن تحسينها في المنتج أو الخدمة. يتم تنفيذ هذا التحليل لقياس مدى توافق المنتج أو الخدمة مع توقعات العملاء واحتياجاتهم، ويتيح تحديد المشاكل أو النواقص التي تحتاج إلى تصحيحها.

عن طريق جمع ملاحظات العملاء ومراجعاتهم وتعليقاتهم، يتم تقييم مدى رضاهم عن جوانب مختلفة من المنتج أو الخدمة. يتم تحليل هذه المعلومات لتحديد ما إذا كانت المنتجات أو الخدمات تفي بتوقعات العملاء وتحقق احتياجاتهم أم لا. إذا تم اكتشاف نواقص أو قصور في المنتج أو الخدمة، يمكن اتخاذ إجراءات لتحسينها وتعزيز أدائها.

تحليل التوافق بين منتجاتك أو خدماتك واحتياجات العملاء يوفر عدة فوائد. أولاً، يساعد في تحسين جودة المنتج أو الخدمة بناءً على ملاحظات العملاء وتوقعاتهم. ثانياً، يمكن استخدام هذا التحليل لتحديد المزايا التنافسية والتفرد في السوق، وتعزيز استراتيجيات التسويق والمبيعات. ثالثاً، يمكن استخدامه لتحسين تجربة العملاء وبناء علاقات طويلة الأمد معهم، وبذلك فإن تحليل التوافق بين منتجاتك أو خدماتك واحتياجات العملاء ومتطلباتهم يساعدك على تحديد النواقص في المنتج أو الخدمة وتصحيحها، مما يساهم في تحقيق رضا العملاء ونجاحك في السوق.

تقييم التأثير على التواصل:

تقديم إدارة جودة وعمليات فعّالة يلعب دورًا حاسمًا في تحسين وتعزيز جودة التواصل مع العملاء، فعندما يتم تنفيذ إدارة الجودة بشكل صحيح وتتم متابعة العمليات بعناية، يمكن أن يكون له تأثير كبير على تجربة العملاء والتواصل الفعّال معهم.

بدايةً، إدارة الجودة تهدف إلى تحقيق المعايير العالية للجودة في جميع جوانب العمل، بدءًا من تصميم المنتج أو الخدمة وصولاً إلى تسليمها ودعمها. عن طريق تنفيذ أفضل الممارسات واستخدام أدوات إدارة الجودة المناسبة، يتم تحقيق تحسين مستمر في العمليات وتحقيق المنتجات أو الخدمات التي تلبي توقعات العملاء.⁶¹

هذا التحسين المستمر في العمليات ينعكس بشكل مباشر على جودة التواصل مع العملاء. حيث يؤدي تحسين العمليات إلى زيادة الكفاءة والفعالية في تقديم المنتجات أو الخدمات، وبالتالي يتم تلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل وأكثر كفاءة. على سبيل المثال، قد يتم تحسين سرعة استجابة الشركة لاستفسارات العملاء أو تقليل أخطاء التسليم، مما يعزز تجربة العملاء ويسهم في تعزيز التواصل الفعّال.

بالإضافة إلى ذلك، إدارة الجودة تعزز التوجه نحو العميل والتركيز على تلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم. فعندما يتم تطبيق أدوات إدارة الجودة مثل تحليل رضا العملاء واستطلاعات الرأي، يتم جمع ملاحظات قيمة حول تجربة العملاء والتحسينات الممكنة. وبناءً على هذه الملاحظات، يمكن تنفيذ تحسينات في عمليات التواصل مع العملاء، سواء عبر وسائل الاتصال المختلفة أو خدمة العملاء أو أي تفاعل يتم بين الشركة والعملاء. بالنهاية، يجب أن ندرك أن التواصل الفعّال يلعب دورًا حيويًا في تجربة العملاء ونجاح الشركة. إدارة الجودة والعمليات الفعّالة تساهم في تحسين جودة التواصل مع العملاء عن طريق تحسين العمليات وتركيز الشركة

⁶¹ - أمنة أبو النجا، (2018)، مرجع سابق.

على احتياجات العملاء. وبالتالي، يمكن أن يؤدي التواصل الفعال إلى تعزيز رضا العملاء، زيادة ولاءهم، وتعزيز سمعة الشركة.

لذا، يمكن القول بأن قياس كيفية تأثير إدارة الجودة والعمليات على جودة التواصل مع العملاء يعكس أهمية تحقيق الجودة الشاملة في جميع جوانب العمل، وتحسين العمليات لتلبية توقعات واحتياجات العملاء. من خلال تحسين العمليات وتطوير استراتيجيات التواصل وخدمة العملاء، يمكن للشركات تحقيق تجربة فعّالة ومرضية للعملاء، مما يؤدي في النهاية إلى نجاحها وتحقيق ميزة تنافسية في السوق.

لقياس التحسينات في معايير الجودة على مدى الزمن، يمكن استخدام مقاييس الجودة المحددة مثل معيار ISO 9001. يعد معيار ISO 9001 واحدًا من أشهر معايير إدارة الجودة عالميًا، ويوفر إطارًا لتطبيق نظام إدارة الجودة في المؤسسات. من خلال تنفيذ هذا المعيار ومراجعة دورية، يمكن قياس التحسينات في معايير الجودة وتقييم أداء المؤسسة على مدى الزمن.⁶²

يتضمن معيار ISO 9001 العديد من المتطلبات التي يتعين على المؤسسات تحقيقها، مثل وضع أهداف جودة قابلة للقياس، وتحديد مؤشرات الأداء الرئيسية، وتنفيذ تحسينات مستمرة. عند تنفيذ تحسينات في العمليات وتحقيق نتائج أفضل، يصبح بإمكان المؤسسة استخدام هذه المؤشرات ومعايير الجودة لقياس التحسينات التي تم تحقيقها.

بالنسبة لتحليل تأثير العمليات على تكاليف الجودة، يمكن قياس تكاليف الجودة قبل وبعد تنفيذ تحسينات العمليات لتقدير التوفير في التكاليف وزيادة الكفاءة. تكاليف الجودة تشمل تكاليف الجودة الوقائية (مثل التدريب وضمان الجودة) وتكاليف الجودة التصحيحية (مثل الإعادة والخدمات بعد البيع). عند تحسين

Bakhtiar, Arfan & Nugraha, Aditya & Suliantoro, Hery & Pujotomo, Darminto. (2023). The effect - 62 of quality management system (ISO 9001) on operational performance of various organizations in Indonesia. Cogent Business & Management.

العمليات، يمكن تقليل حدوث الأخطاء والعيوب، مما يؤدي إلى تقليل تكاليف الجودة التصحيحية وتحسين كفاءة العمل.

لتحقيق ذلك، يمكن إجراء تحليل تكاليف الجودة قبل وبعد تنفيذ التحسينات. يتضمن ذلك تقييم التكاليف المباشرة وغير المباشرة المرتبطة بالجودة، مثل تكاليف الفشل الداخلي والتكاليف المرتبطة بالرضا والاحتفاظ بالعملاء. من خلال مقارنة هذه التكاليف قبل وبعد التحسينات، يمكن تقدير التوفير في التكاليف وتحديد فوائد تحسين العمليات من الناحية الاقتصادية.

بالتالي، يتيح استخدام مقاييس الجودة المحددة مثل ISO 9001 وتحليل تكاليف الجودة قبل وبعد تنفيذ التحسينات للمؤسسات فهم مدى تأثير التحسينات في معايير جودتها وتقييم الفوائد الاقتصادية لتحسين العمليات.

استخدام تقارير الأداء المؤشرة (KPIs):

استخدام تقارير الأداء المؤشرة (KPIs) يعد أداة قوية لتحسين جودة أداء العمليات في شركتك. يتم تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لقياس وتتبع أداء العمليات وتحقيق الأهداف المحددة. فيما يلي تفصيل إضافي حول هذه النقطة:⁶³

تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية:

أحد مؤشرات الأداء الرئيسية التي تهتم شركتك وتركز على جوانب الجودة والعمليات. قد تشمل هذه المؤشرات معدل الاستجابة، وهو مقياس لسرعة استجابة فريقك لاحتياجات العملاء أو استفساراتهم. كما يمكن أن

⁶³ - Bhatti, M. & Awan, Hassan & Razaq, Z.. (2014). The key performance indicators (KPIs) and their impact on overall organizational performance. Quality & Quantity, springer.

يتضمن معدلات الرد على الشكاوى لقياس كفاءة فريق خدمة العملاء في التعامل مع المشكلات وحلها بشكل فعال.

تعيين أهداف قابلة للقياس:

حدد أهدافا قابلة للقياس ومحددة زمنياً لكل مؤشر أداء رئيسي. على سبيل المثال، يمكن تحديد هدف لمعدل الاستجابة ليكون في حدود زمنية محددة، مثل الرد على استفسارات العملاء في غضون 24 ساعة. من خلال تحديد أهداف قابلة للقياس، يمكن للفرق والموظفين أن يركزوا على تحقيق هذه الأهداف وتحسين أداء العمليات.

جمع البيانات وتحليلها:

قم بجمع بيانات المؤشرات الرئيسية بشكل منتظم ومن مصادر موثوقة. يمكن استخدام نظام إدارة العلاقات مع العملاء (CRM) أو أنظمة أخرى لتتبع وتحليل البيانات المتعلقة بالأداء. قم بتحليل البيانات لتحديد الاتجاهات والنماذج والمشكلات المحتملة التي يمكن تحسينها. يمكن أيضاً استخدام البيانات لتحفيز التحسين المستمر واتخاذ القرارات الاستراتيجية.

توفير التقارير والرصد المنتظم:

قم بتوفير تقارير منتظمة وشاملة تعكس أداء العمليات ومؤشرات الأداء الرئيسية المحددة. يمكن أن تكون هذه التقارير شهرية أو ربع سنوية، وتعرض المعلومات بشكل واضح وسهل الفهم. يساعد توفير التقارير والرصد المنتظم في إبقاء الفرق على اطلاع على أداء العمليات وتقديمهم في تحقيق أهداف الجودة ورضا العملاء.

التحسين المستمر والتدابير التصحيحية:

استخدم تقارير أداء KPIs لتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين وتطوير. قم بتحليل البيانات المجمعة لتحديد التوجهات السلبية أو الأنماط المتكررة التي تؤثر على رضا العملاء. بناءً على هذه التحليلات، قم بتطبيق تدابير تصحيحية لتحسين العمليات والأداء. قد تشمل هذه التدابير تنفيذ تدريبات للموظفين، تحسين إجراءات العمل، أو تحسين نظام إدارة الجودة.

مراقبة الأداء على المدى الطويل:

تابع أداء مؤشرات الأداء الرئيسية على المدى الطويل وقارنها مع الأهداف المحددة. قد تحتاج إلى ضبط أهدافك ومؤشراتك الأداء بمرور الوقت بناءً على التغييرات في احتياجات العملاء ومتطلبات السوق، قم بتقييم الأداء المحقق بانتظام واستخدم هذه المعلومات لتحسين استراتيجيات إدارة العمليات وتحقيق أقصى قدر من رضا العملاء.

باستخدام تقارير الأداء المؤشرة (KPIs)، يمكنك تتبع وتحسين أداء العمليات والجودة بشكل فعال، وبالتالي تعزيز رضا العملاء وتحقيق أهداف الشركة بنجاح.

قياس رضا العملاء هو جزء أساسي من إدارة الجودة الشاملة، حيث يساعد على فهم تجربة العملاء وتقييم رضاهم عن المنتجات أو الخدمات المقدمة. تحقيق رضا العملاء يعتبر هدفاً رئيسياً للشركات، حيث يؤثر بشكل كبير على الولاء، والإعجاب، والتوصية للشركة.

فيما يلي بعض الطرق والأساليب الشائعة لقياس رضا العملاء وتأثير إدارة العمليات والجودة عليه:

1. **استطلاعات الرضا العملاء:** يتم استخدام استطلاعات الرضا العملاء لقياس رأي العملاء وتقييم رضاهم عن المنتجات أو الخدمات. يمكن أن تشمل هذه الاستطلاعات أسئلة مفتوحة ومغلقة حول جوانب مختلفة

مثل جودة المنتج، وخدمة العملاء، وسهولة الاستخدام، والقيمة المضافة. يتم تحليل النتائج واستخلاص المعلومات الهامة لتوجيه جهود تحسين الجودة وتلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل.

2. **تحليل الملاحظات والشكاوى:** يتم مراجعة الملاحظات والشكاوى التي يقدمها العملاء بشكل منتظم لفهم المشاكل المحتملة والفرص التحسينية. يمكن جمع هذه الملاحظات من خلال وسائل مختلفة مثل البريد الإلكتروني، والهاتف، ووسائل التواصل الاجتماعي. تحليل هذه الملاحظات يساعد في تحديد أنماط الشكاوى والمشاكل الشائعة واتخاذ إجراءات لمعالجتها وتحسين الجودة.

باختصار، قياس رضا العملاء وتأثير إدارة العمليات والجودة عليه يعتبر جزءًا هامًا من استراتيجية الشركات لتحقيق التميز والنجاح. من خلال استخدام الأدوات والأساليب المناسبة، يمكن للشركات فهم احتياجات العملاء، وتحسين الجودة، وتحقيق رضا العملاء، وبالتالي تحقيق تفوق تنافسي.⁶⁴

الفصل الرابع:

تحسين إدارة العمليات والجودة لتحقيق التنافسية ورضا العملاء.

تعزيز ثقافة التحسين المستمر في المؤسسة من الأمور الحيوية لتطوير العمل وتحقيق الجودة. حيث أن ثقافة التحسين المستمر تشجع الموظفين على البحث المستمر عن سبل لتطوير العمليات والخدمات بما يؤدي إلى رفع مستوى الأداء والجودة.

يمكن للمؤسسة تشكيل فرق عمل متخصصة بقضايا التحسين المستمر تتولى مهمة دراسة العمليات الحالية ووضع خطط لتطويرها. كما يمكن تعزيز التعاون بين هذه الفرق من خلال تبادل الخبرات والأفكار الجديدة.

⁶⁴ - بوعنان نور الدين، 2007، جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء، جامعة محمد بوضياف المسيلة كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية.

كما يجب على الإدارة تشجيع الموظفين على تقديم الاقتراحات والمبادرات الهادفة لتحسين العمليات. وفتح قنوات اتصال مفتوحة لتلقي هذه الاقتراحات ودراستها. كما يمكن تكريم وتقدير أصحاب الأفكار البارزة لتحفيز المزيد منهم على إثراء المؤسسة.

المبحث الأول:

أفضل الممارسات في إدارة العمليات والجودة.

إدارة العمليات والجودة هي عملية مستمرة تهدف إلى تحسين الأداء وضمان تقديم منتجات وخدمات عالية الجودة للعملاء. فيما يلي أفضل الممارسات في إدارة العمليات والجودة:⁶⁵

1. تحليل وتوثيق العمليات:

تحليل وتوثيق العمليات في المؤسسة هو عملية هامة لفهم كيفية تنظيم وتنفيذ الأنشطة داخل المؤسسة، يهدف هذا التحليل إلى تحديد نقاط القوة والضعف في العمليات الحالية وتحديد الفرص لتحسينها. هناك عدة خطوات يمكن اتباعها لتحليل وتوثيق العمليات بشكل فعال:

1. تحديد العمليات المهمة: قم بتحديد العمليات المهمة التي تؤثر بشكل مباشر على تحقيق أهداف المؤسسة وتقديم المنتجات أو الخدمات للعملاء. يمكن أن تشمل هذه العمليات الإنتاج، والتسويق، وإدارة المشتريات، وخدمة العملاء، وغيرها.

⁶⁵ - حميد الحميدي، سحر الماوري، (2021)، مرجع سابق.

2. توثيق العمليات: قم بتوثيق العمليات المحددة بشكل مفصل، حيث يتم توثيق الخطوات المختلفة في كل عملية وترتيبها بشكل منطقي. يتم استخدام الرسوم البيانية مثل خرائط العمليات لتوضيح سير العمل وتسلسل الخطوات.

3. تحليل العمليات: قم بتحليل العمليات الموثقة لتحديد نقاط القوة والضعف. يمكن استخدام أدوات مثل تحليل القيمة المضافة وخرائط العمليات لتحليل التدفق والتكلفة وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين.

4. تحديد نقاط التحسين: ابحث عن الفرص لتحسين العمليات من خلال تحليل البيانات وتحديد المشاكل الحالية وتحديد الفرص لتحسين الكفاءة وتقليل الهدر وتحسين الجودة. يمكن أن تشمل هذه الفرص تبسيط العمليات، وتحسين تدفق المعلومات، وتحسين استخدام الموارد، وتقليل الوقت المستغرق في العمليات.

5. تحسين العمليات: قم بتنفيذ التحسينات المطلوبة في العمليات المحددة. استخدم أدوات إدارة الجودة والتحسين المستمر لتنفيذ التغييرات اللازمة وقياس تأثيرها على الأداء.

6. رصد وتقييم الأداء: قم برصد وقياس أداء العمليات المحسنة باستخدام مؤشرات الأداء الرئيسية المحددة. قم بتقييم النتائج وقياس التحسين في كفاءة العمليات وجودة المنتجات أو الخدمات المقدمة.

7. مراجعة وتحديث: قم بمراجعة وتحديث توثيق العمليات بشكل منتظم للتأكد من أنها محدثة ومطابقة للعمليات الحالية في المؤسسة. يمكن أن تتطلب التغييرات في البيئة التنظيمية أو المتطلبات القانونية تحديثات في العمليات، وعليه يجب مراجعتها بانتظام للتأكد من توافقها مع المتطلبات الحديثة.⁶⁶

باستخدام هذه الخطوات، يمكن للمؤسسة تحليل وتوثيق عملياتها بشكل شامل. ستساعد هذه العملية في تحديد نقاط القوة التي يمكن الاستفادة منها وتعزيزها، وكذلك تحديد نقاط الضعف التي يمكن تحسينها. من

⁶⁶ - محمد بن عبدالعزيز الراشد، 2011، إدارة الجودة الشاملة، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية مج 17، ع2.

خلال الاستفادة من أدوات التحليل المختلفة، مثل خرائط العمليات وتحليل القيمة المضافة، يمكن للمؤسسة أن تركز على المجالات التي تحتاج إلى تحسين لتحقيق أداء أفضل وتحقيق الأهداف المرجوة.

2. تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs):

لتحقيق قياس فعال لأداء العمليات والجودة، يجب تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) التي تساعد في تقييم أداء المؤسسة وتحقيق أهدافها. يجب أن تكون هذه المؤشرات محددة بشكل واضح وقابلة للقياس ومتوافقة مع رؤية واستراتيجية الشركة. هناك عدة مؤشرات يمكن أن تشملها مؤشرات الأداء الرئيسية:

1. معدل العيوب: يعكس معدل العيوب نسبة المنتجات أو الخدمات التي تحتوي على عيوب أو أخطاء في العملية الإنتاجية أو التقديمية. يتم قياسه بواسطة عدد العيوب المكتشفة في نسبة معينة من المنتجات أو الخدمات المقدمة. يهدف تحسين هذا المؤشر إلى زيادة جودة المنتجات أو الخدمات وتقليل التكاليف المرتبطة بإصلاح العيوب أو استبدال المنتجات.

2. زمن التسليم: يشير إلى الوقت الذي يستغرقه العملية من بداية الإنتاج أو الطلب حتى تسليم المنتج أو تقديم الخدمة للعميل. يمكن قياسه بوحدة زمنية محددة، مثل أيام أو ساعات. يهدف تحسين هذا المؤشر إلى تقليل الوقت اللازم لإنتاج المنتج أو تقديم الخدمة، مما يؤدي إلى رضا العملاء وزيادة فرص العمل التجارية.

3. كفاءة الموارد: يعكس مقدار استخدام الموارد، مثل العمالة والمعدات والمواد الخام، في العملية بشكل فعال. يمكن قياسه بواسطة مقارنة الموارد المستخدمة الفعلية مع الموارد المخططة أو المتاحة. يهدف تحسين هذا المؤشر إلى زيادة كفاءة الإنتاج وتقليل الهدر في استخدام الموارد، مما يؤدي إلى تحسين الأداء العام للعمليات.

4. معدل الرد على الشكاوى: يقيس مدى سرعة وفعالية استجابة المؤسسة لشكاوى العملاء وملاحظاتهم. يمكن قياسه بواسطة عدد الشكاوى المستلمة والتعامل معها بشكل رضى للعملاء. يهدف تحسين هذا المؤشر إلى تعزيز رضا العملاء وتحسين خدمة العملاء وبناء علاقات أفضل مع العملاء.

يجب أن تكون هذه المؤشرات محددة وقابلة للقياس، مما يعني أنها يمكن قياسها بشكل كمي ومراقبتها على مدار الوقت. يجب أيضاً أن تكون هذه المؤشرات متوافقة مع أهداف الشركة، وتساهم في تحقيق رؤيتها واستراتيجيتها العامة.

من خلال تتبع وقياس هذه المؤشرات الرئيسية للأداء، يمكن للشركة تحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين والتركيز على تطويرها. على سبيل المثال، إذا كان معدل العيوب مرتفعاً، فقد يشير ذلك إلى وجود مشكلة في عملية الإنتاج يجب تصحيحها. أو إذا كان زمن التسليم طويلاً، فقد يكون هناك حاجة إلى تحسين عمليات الإنتاج أو تحسين تخطيط الموارد.

يمكن استخدام مؤشرات الأداء الرئيسية لإعطاء رؤية شاملة لأداء العمليات وتقييم تأثير التغييرات والتحسينات التي تم تنفيذها. يمكن استخدام هذه المعلومات لاتخاذ قرارات استراتيجية وتحديد الأولويات في تحسين أداء العمليات وتحقيق أهداف الشركة.

وبذلك يعد تحديد واستخدام مؤشرات الأداء الرئيسية مهماً جداً في قياس أداء العمليات والجودة. تساعد هذه المؤشرات الشركة في تحقيق أهدافها وتحسين أداء العمليات عن طريق تحديد المجالات التي تحتاج إلى تطوير واتخاذ الإجراءات اللازمة لتحقيق التحسينات المستدامة.

3. تدريب الموظفين:

لتحقيق تحسين مستدام في إدارة العمليات وتعزيز مفاهيم الجودة، ينبغي تنفيذ برنامج تدريب شامل يستهدف الموظفين. يتطلب ذلك توفير التدريب اللازم لتعريف الموظفين بالعمليات المختلفة وتعزيز فهمهم لكيفية

تحسينها وتطبيق مبادئ الجودة في أعمالهم اليومية. من خلال توفير ورش عمل ودورات تدريبية وموارد تعليمية، يمكن تطوير مهارات ومعرفة الموظفين في مجال إدارة العمليات وتعزيز الجودة.

1. ورش العمل: يمكن تنظيم ورش العمل لإتاحة فرص التفاعل والتعلم التطبيقي. يمكن أن تتضمن هذه الورش عمليات تطبيقية لتحليل العمليات الحالية وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين. يمكن أيضاً استخدام ورش العمل لتعليم الموظفين تقنيات وأدوات مثل تحليل الأسباب الجذرية وتخطيط الموارد لتعزيز إدارة العمليات وتحقيق الجودة.

2. دورات التدريب: يمكن تنظيم دورات تدريبية تغطي مفاهيم إدارة العمليات ومبادئ الجودة. يجب تضمين هذه الدورات مواضيع مثل إدارة التغيير، وتحسين العمليات، وضمان الجودة، ومراقبة الجودة، وإدارة المخاطر. ينبغي تقديم المعلومات بشكل مباشر وتفاعلي، واستخدام أمثلة وتمارين عملية لتعزيز فهم الموظفين وتطبيق المفاهيم في سياق عملهم الفعلي.

3. الموارد التعليمية: ينبغي توفير موارد تعليمية للموظفين لمساعدتهم على تعزيز معرفتهم ومهاراتهم في إدارة العمليات والجودة. يمكن أن تشمل هذه الموارد الوثائق التعليمية، والمقاطع التعليمية، والدروس المسجلة، والمقالات المتخصصة. يجب أن تكون هذه الموارد متاحة بشكل مستمر وسهلة الوصول، بحيث يمكن للموظفين الاستفادة منها في أي وقت يناسبهم.

يجب أن يكون البرنامج التدريبي شاملاً ويغطي جميع المستويات في المؤسسة، بدءاً من الموظفين الجدد وصولاً إلى القادة والمدراء العليا. يجب تخصيص جدول زمني مناسب لتنفيذ البرنامج التدريبي، مع تحديد فترات منتظمة لتقديم الورش العمل والدورات التدريبية. يمكن أيضاً تنظيم جلسات استشارية ومتابعة لضمان تطبيق المفاهيم والمهارات المكتسبة في العمل اليومي.

يتطلب نجاح البرنامج التدريبي التزام الإدارة العليا بتعزيز ثقافة الجودة وإدارة العمليات في المؤسسة. يجب أن تدعم الإدارة العليا التدريب وتشجع الموظفين على تطبيق المفاهيم والمهارات الجديدة في أعمالهم اليومية. ينبغي أيضًا توفير الموارد اللازمة للتدريب، بما في ذلك تخصيص الوقت والميزانية اللازمة.

يجب تنظيم برنامج تدريب شامل للموظفين حول إدارة العمليات ومفاهيم الجودة يشمل ورش العمل ودورات التدريب والموارد التعليمية. يجب أن يكون البرنامج متاحًا لجميع مستويات الموظفين ومدعومًا من قبل الإدارة العليا. من خلال هذا البرنامج، يمكن تحسين فهم ومهارات الموظفين في إدارة العمليات وتحقيق الجودة في أعمالهم اليومية.

المبحث الثاني:

استخدام التكنولوجيا لتعزيز إدارة العمليات والجودة

التكنولوجيا تلعب دورًا حاسمًا في تحسين إدارة العمليات وضمان الجودة، يوجد مجموعة واسعة من الأدوات والبرامج التي يمكن استخدامها لتعزيز هذين الجانبين، وفي هذا المبحث سنتناول عدد من الأدوات التي يمكن استخدامها في تحسين إدارة العمليات والجودة:

نظم إدارة الجودة الشاملة (TQM):

نظم إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management – TQM) هي أسلوب إداري يهدف إلى تعزيز ثقافة الجودة في المؤسسة وتحقيق تحسين مستمر في العمليات والمنتجات أو الخدمات المقدمة. تعتمد TQM على مشاركة جميع أفراد المؤسسة في تحسين الجودة وتحقيق التميز.

توفر نظم TQM وسائل متعددة لتحقيق الجودة وضمان الامتثال لمعايير الجودة على جميع مستويات المؤسسة. تشمل هذه الوسائل تحديد معايير الجودة المناسبة وتوضيحها بوضوح لجميع الموظفين. يتم تدريب الموظفين على هذه المعايير وتمكينهم من تحقيقها من خلال توفير الموارد والأدوات اللازمة.⁶⁷

توفر نظم TQM آليات لمراقبة الأداء وتحليل البيانات. يتم جمع البيانات ذات الصلة بالجودة ومراقبة العمليات وتحليلها باستخدام أدوات إحصائية وتقنيات مثل رسومات التحكم الإحصائي للعمليات (Statistical Process Control – SPC) ورسومات البيانات والاختبارات الإحصائية الأخرى. يتم استخدام هذه البيانات لتحديد الانحرافات عن المعايير المحددة وتحليل أسباب العيوب واتخاذ إجراءات تصحيحية.

وتعمل نظم TQM على تعزيز التحسين المستمر للعمليات والجودة. يتم تشجيع الموظفين على تقديم اقتراحات لتحسين العمليات وتطبيق أفضل الممارسات. يتم تنظيم فرق الجودة وورش العمل لتحليل العمليات وتحسينها بناءً على المعايير والبيانات المجمعة. يتم تعزيز ثقافة التعلم والتطوير المستمر لتحقيق الجودة الشاملة في المؤسسة.

باستخدام نظم إدارة الجودة الشاملة، يمكن للمؤسسات تحقيق العديد من الفوائد مثل تحسين الجودة والكفاءة، وتقليل العيوب والهدر، وتحسين رضا العملاء، وزيادة تنافسيتها في السوق. إن تنفيذ نظام TQM يتطلب التزاماً من جميع أفراد المؤسسة وقيادة فعالة وتوفير الموارد اللازمة لتحقيق الجودة الشاملة في جميع جوانب العمل.

⁶⁷ – محمد تريش، عبدالقادر مومني، 2021، تقنيات إدارة الجودة الشاملة الداعمة للأداء، مجلة نوميروس الأكاديمية، المجلد

نظم تخطيط موارد المؤسسات (ERP):

نظم تخطيط موارد المؤسسات (Enterprise Resource Planning – ERP) هي أنظمة تقدم منصة متكاملة لإدارة ومتابعة جميع جوانب العمليات الأساسية في المؤسسة بشكل متكامل. تعمل هذه الأنظمة على تنسيق وتكامل عمليات مختلفة في المؤسسة لتحقيق الكفاءة والتحسين المستمر.⁶⁸

توفر نظم ERP وسيلة لإدارة عمليات الإنتاج والتوزيع بشكل متكامل ومنسق. تتضمن هذه العمليات تخطيط الموارد وإدارة الطلب والتنبؤ بالطلب وجدولة الإنتاج وتوزيع المنتجات. بفضل هذا التكامل، يمكن تحسين تنسيق العمليات وتقليل التكاليف وزيادة الكفاءة في عمليات الإنتاج والتوزيع.

تعمل نظم ERP أيضًا على إدارة سلسلة التوريد بشكل متكامل. تشمل هذه العمليات إدارة الموردين وإدارة المشتريات والتخزين وإدارة العقود واللوجستيات. يتم تنسيق ومتابعة جميع جوانب سلسلة التوريد لضمان توافر المواد في الوقت المناسب وبكفاءة، وذلك بتحسين وتنظيم عمليات التوريد والتخزين والتوزيع.

توفر نظم ERP إمكانية تتبع الجودة بشكل متكامل. يمكن للمؤسسة توثيق معايير الجودة وتعقبها عبر جميع مراحل العملية، بدءًا من مرحلة الشراء وصولاً إلى مرحلة التسليم للعملاء. يساهم هذا في تحسين جودة المنتجات أو الخدمات المقدمة وضمان الامتثال للمعايير المحددة.

تدعم نظم ERP إدارة المخزون بشكل متكامل، حيث يتم تتبع حركة المخزون والمستودعات والمواد الموردة والمنتجة. يمكن تحسين إدارة المخزون والتحكم في التكاليف وتقليل تكاليف الفائض أو النقصان في المخزون من خلال استخدام نظم ERP الملائمة.

⁶⁸ محمد رمضان، (2020). أثر تطبيق نظم تخطيط موارد المشروع ERP في الحد من ممارسات إدارة الأرباح وتعظيم قيمه الشركة- دراسة تطبيقية، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، كلية العلوم الإدارية، قسم المحاسبة.

تعمل نظم تخطيط موارد المؤسسات على تحسين تنسيق العمليات وتقليل الأخطاء وتحسين استخدام الموارد في المؤسسة. من خلال توفير منصة متكاملة وشاملة، تسهم هذه الأنظمة في تحسين كفاءة العمليات وتحقيق نظم تخطيط موارد المؤسسات (Enterprise Resource Planning – ERP) هي أنظمة شاملة تهدف إلى تنظيم وإدارة جميع جوانب العمليات الأساسية في المؤسسة. توفر هذه الأنظمة منصة متكاملة تجمع بين وحدات العمل المختلفة في المؤسسة وتسهم في تحسين تنسيق العمل وتحقيق الكفاءة والتحسين المستمر.

تعتبر الأنظمة ERP أداة متعددة الوظائف تغطي مجموعة واسعة من العمليات التجارية. تتضمن هذه العمليات تخطيط الموارد، وإدارة العمليات، وإدارة سلسلة التوريد، وإدارة المخزون، وإدارة الجودة، وإدارة المشتريات، والمحاسبة، والتقارير المالية، وغيرها. من خلال تكامل وتنسيق هذه العمليات، يمكن للشركة تحقيق فهم أفضل للعمليات الداخلية واتخاذ القرارات الأكثر صحة وفعالية.

توفر نظم ERP العديد من المزايا. فعلى سبيل المثال، تساعد في تحسين تنسيق العمليات المختلفة داخل المؤسسة، وبالتالي تقليل التكرار والتداخل والأخطاء. كما تسهم في زيادة كفاءة استخدام الموارد، بما في ذلك المواد والعمالة والوقت والمال. توفر أيضًا تتبعًا شاملاً للبيانات والمعلومات، مما يسهل عملية اتخاذ القرارات الاستراتيجية والتكتيكية. وبفضل هذا التوحيد والتكامل، يمكن للمؤسسة تحسين رؤيتها الشاملة وتحقيق تنسيق أفضل لأنشطتها وعملياتها.

تتيح نظم ERP للمؤسسة التحكم في سلسلة التوريد وإدارة المخزون بشكل أفضل. يمكن تتبع المواد والمخزون والتكاليف بدقة، وتحسين سلسلة التوريد وتخفيض التكاليف الناجمة عن الفائض أو النقصان في المخزون. كما تعزز القدرة على التفاعل الفوري مع الموردين ومتطلبات العملاء، مما يساهم في تحسين خدمة العملاء وزيادة الرضا.

أنظمة التحليل الإحصائي للعمليات (SPC):

تعتبر هذه الأنظمة قادرة على القيام بمهام مراقبة الجودة وتحليل البيانات باستخدام الأدوات الإحصائية بشكل مفصل وشامل،⁶⁹ من خلال تتبع وتحليل البيانات المتعلقة بالعمليات، يتمكن المستخدمون من تحديد أي انحرافات عن المعايير المحددة وتحديد أسباب العيوب المحتملة. يتم اتخاذ إجراءات تصحيحية فورية للتعامل مع الانحرافات وتحسين الأداء العام.

تعد الأدوات الإحصائية أحد العناصر الرئيسية في هذه الأنظمة، حيث تسمح بتحليل البيانات واستخلاص معلومات قيمة. يتم استخدام تقنيات الإحصاء لتحليل البيانات وتوليد تقارير مفصلة توضح الاتجاهات والأنماط والتغيرات في العمليات. يتمكن المستخدمون من تحليل البيانات بدقة وتحديد المشكلات والفروقات عن المعايير المعتمدة.

بفضل مراقبة الجودة وتحليل البيانات، يصبح من الممكن تحديد أسباب العيوب والانحرافات واتخاذ إجراءات تصحيحية فورية. يتم تحليل البيانات لتحديد الأسباب الجذرية للمشكلات وتحديد الخطوات اللازمة لمعالجتها. يمكن أن تشمل الإجراءات التصحيحية تحسين العمليات أو إعادة التدريب على العمال أو تحسين المعدات والأدوات المستخدمة.

باستخدام هذه الأنظمة، يتم تعزيز الكفاءة وتحسين جودة المنتجات أو الخدمات المقدمة. يتمكن الشركات والمؤسسات من تحديد النقاط الضعيفة في العمليات وتحسينها بناءً على التحليلات الإحصائية. يتم تحقيق تحسينات مستمرة ومستدامة في الأداء والجودة، مما يؤدي في النهاية إلى زيادة رضا العملاء وتحقيق أهداف الشركة.

⁶⁹ - عماد زكريا نوح، أحمد جمال الدين عبد الحميد، أمجد حامد عمار، 2021، دور مراقبة الجودة في تحقيق فعالية الاداء الإداري " دراسة تطبيقية على جامعة المنوفية "، مجلة الدراسات والأبحاث الاقتصادية، المجلد 11، العدد 1، ص 123-137.

باستخدام هذه التقنيات، يمكن تحقيق العديد من المزايا، ومن بين هذه المزايا: تحسين كفاءة العمليات وتقليل الأخطاء وتحسين جودة المنتجات أو الخدمات المقدمة. تعمل هذه التكنولوجيا معًا على تحسين العمليات وتحقيق الجودة المستدامة. إذا تم تنفيذها بشكل صحيح وتوفير التدريب الملائم، يمكن أن تسهم في تعزيز رضا العملاء وتحقيق تنافسية أفضل في السوق.

ويمكن استخدام عدد من الأدوات التكنولوجية لتعزيز إدارة العمليات والجودة بعدة طرق:

التحليلات والذكاء الاصطناعي: يمكن استخدام التحليلات والذكاء الاصطناعي لتحليل البيانات المتعلقة بالعمليات والجودة. يمكن استخدام تقنيات التعلم الآلي والتحليل التنبؤي لتحديد الاتجاهات والتوقعات وتحليل أسباب العيوب وتحسين الأداء.

الأتمتة الروبوتية للعمليات (RPA): يمكن استخدام RPA لتطبيق العمليات القائمة على القواعد بشكل آلي. يمكن للروبوتات البرمجية تنفيذ المهام المتكررة والمنهجية بسرعة ودقة، مما يساهم في تحسين كفاءة العمليات وتجنب الأخطاء البشرية.

التتبع والمراقبة بالوقت الحقيقي: يمكن استخدام أنظمة التتبع والمراقبة بالوقت الحقيقي لمراقبة العمليات والجودة وتوفير إشعارات فورية في حالة حدوث مشكلات أو انحرافات عن المعايير المحددة.

تكنولوجيا سحابة (Cloud): يمكن استخدام خدمات السحابة لتخزين ومشاركة البيانات ذات الصلة بالعمليات والجودة، مما يسهل الوصول إليها ومشاركتها بين فرق العمل والأقسام المختلفة.

توظف هذه التكنولوجيا معًا، يمكن أن تسهم في تحسين الإدارة والجودة من خلال زيادة الكفاءة وتحسين العمليات وتقليل الأخطاء وتحسين رضا العملاء. ينصح بتحليل احتياجات المؤسسة واختيار الأدوات

التكنولوجية المناسبة وتنفيذها بشكل صحيح وتوفير التدريب والدعم المناسب للفرق للاستفادة الكاملة من تلك التقنيات.

المبحث الثالث:

تحديات وعوائق تحسين إدارة العمليات والجودة وكيفية التغلب عليها.

تحسين إدارة العمليات والجودة هو أمر حاسم لنجاح المؤسسات في البقاء في سوق المنافسة الحالي الذي يتسم بالتغير المستمر والتحديات المتزايدة، ومع ذلك، تواجه المؤسسات العديد من التحديات والعوائق التي تعوق جهود تحسين إدارة العمليات والجودة وتمنع تحقيق النتائج المرجوة، وفيما يلي سنقوم بتسليط الضوء على هذه التحديات والعوائق وتحليل كيفية التغلب عليها، حيث يتضمن هذا المبحث تحليلاً شاملاً للتحديات المشتركة التي يواجهها معظم المؤسسات في مجال تحسين إدارة العمليات والجودة. سيتم استكشاف مجموعة متنوعة من التحديات المحتملة، بما في ذلك:⁷⁰

مقاومة التغيير:

قد يواجه فريق العمل والموظفون مقاومة للتغيير نتيجة للروتين والعادات القائمة، مقاومة التغيير هي تحدي شائع يواجهه فريق العمل والموظفون عندما يتم تقديم تغييرات جديدة في عملية العمل أو نظام الإدارة أو العادات القائمة. قد يحدث ذلك بسبب الارتباط العاطفي للأفراد بالعمليات التي يعتادون عليها، أو الخوف من عدم القدرة على التكيف مع التغيير أو الشك في فعالية التغيير المقترح.

نقص الموارد:

⁷⁰ - هاني عبد الرحمن العمري، 2013، معوقات تطبيق برامج الجودة والتطوير المؤسسي في منشآت الأعمال السعودية (دراسة ميدانية)، مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الاقتصاد والإدارة، مجلد 27 عدد 2، ص: 245-302

قد يكون قلة الموارد المالية والبشرية عائقًا كبيرًا لتحسين إدارة العمليات والجودة. قد يكون من الصعب تخصيص الميزانية اللازمة لتنفيذ تحسينات واستثمار في التكنولوجيا والتدريبات الضرورية. بالإضافة إلى ذلك، قد يكون من الصعب توظيف وتدريب الموظفين المهرة والمتخصصين في مجال تحسين العمليات وإدارة الجودة.⁷¹

عدم وجود بيانات كافية:

قد يكون جمع البيانات الكمية والنوعية التي تحتاجها لتحليل العمليات وتحسينها تحديًا. قد يكون من الصعب الوصول إلى البيانات المطلوبة أو قد تكون البيانات غير مكتملة أو غير دقيقة. هذا يمكن أن يعوق القدرة على اتخاذ قرارات مستنيرة وتحقيق التحسينات المطلوبة.

قلة التواصل والتعاون:

يمكن أن تكون التحسينات الفعالة تتطلب التعاون والتواصل الجيد بين مختلف الأقسام والفرق داخل المؤسسة. قد يكون من الصعب تحقيق هذا التعاون بسبب وجود هياكل تنظيمية معقدة أو نقص الثقة بين الأعضاء المختلفين في فريق العمل. يجب تشجيع التواصل المفتوح والمشاركة المستمرة لتحقيق تحسينات شاملة.

عدم وجود التزام من القيادة:

يعتبر التزام القيادة أمرًا حاسمًا لنجاح عملية تحسين إدارة العمليات والجودة. إذا لم تكن القيادة ملتزمة بالتحسين المستمر وتعزيز ثقافة الجودة، قد يكون من الصعب الحصول على الدعم اللازم وتخصيص الموارد الضرورية لتحقيق التحسينات.

⁷¹ - هاني عبد الرحمن العمري، 2013، المرجع السابق.

عدم التركيز على العملاء:

يتطلب تحسين إدارة العمليات والجودة التركيز على احتياجات العملاء وتوقعاتهم. يجب فهم متطلبات العملاء وتحسين العمليات لتلبية تلك المتطلبات بشكل فعال. إذا لم يتم تحقيق هذا التوجه نحو العملاء، فإن التحسينات قد لا تكون ملائمة

وبذلك يمكن أن يتسبب عدم التركيز على العملاء في فقدان العملاء وتدهور سمعة المؤسسة. لذا، يجب أن يكون التركيز على العملاء هدفًا أساسيًا في أي جهود لتحسين إدارة العمليات والجودة.

عملية تحسين إدارة العمليات والجودة تتطلب جهودًا مستمرة ومتواصلة. يجب تحديد العوائق والتحديات المحتملة والعمل على تجاوزها بشكل فعال. بالاستفادة من الموارد المتاحة بأفضل طريقة ممكنة، وتحسين جمع وتحليل البيانات، وتعزيز التعاون والتواصل الداخلي، وتعزيز التزام القيادة، وتركيز الجهود على تلبية احتياجات العملاء، يمكن تحقيق تحسينات ملموسة في إدارة العمليات والجودة وتعزيز أداء المؤسسة بشكل عام.

للتغلب على هذه التحديات، يجب وضع استراتيجية شاملة لتحسين إدارة العمليات والجودة

تشمل العناصر التالية:

- تطوير ثقافة التحسين المستمر: يجب تعزيز ثقافة التحسين المستمر في المؤسسة، حيث يشعر جميع أفراد الفريق بالمسؤولية المشتركة لتحسين العمليات وتحقيق الجودة. يمكن تحقيق ذلك من خلال توفير التدريب والتوجيه المناسب وتشجيع المشاركة الفعالة.

- تبني أدوات وتقنيات الجودة: يجب استخدام أدوات وتقنيات الجودة المناسبة مثل تحليل الأسباب الجذرية، وتحليل الفشل المستقبلي، ورسم الخرائط، وتحليل القيمة المضافة، وغيرها. يساعد استخدام هذه الأدوات على تحليل البيانات وتحديد المشكلات وتحسين العمليات.

- توجيه القرارات بناءً على الأدلة: يجب أن تكون القرارات المتخذة مبنية على الأدلة والبيانات المحللة بدقة. يمكن استخدام تقنيات التحليل الإحصائي لفهم الاتجاهات وتحديد الأولويات واتخاذ القرارات الاستراتيجية الصحيحة.

- تحسين سلاسل الإمداد وعمليات التصنيع: يجب تحسين سلاسل الإمداد وعمليات التصنيع لتحقيق جودة مستدامة. يمكن تحقيق ذلك من خلال تنفيذ مفهوم إدارة الجودة الشاملة (TQM)، وتبني أساليب إدارة المشاريع، وتحسين عمليات التخطيط والإنتاج والتسليم.

- توفير تدريب وتطوير مستمر: يجب أن يتم توفير التدريب والتطوير المستمر للموظفين لتعزيز مهاراتهم ومعرفتهم في مجال إدارة العمليات والجودة. يمكن تنظيم دورات تدريبية وورش عمل وتبادل المعرفة لتعزيز الكفاءة والفهم العميق لأسس وأدوات الجودة.

- قياس الأداء والمتابعة: يجب أن يتم قياس أداء العمليات ومتابعته بشكل دوري ومنتظم. يمكن استخدام مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لتقييم الأداء وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين. يساعد ذلك في التعرف على التحسينات المحتملة وتحقيق الأهداف المحددة.

المبحث الرابع:

استراتيجيات تحسين إدارة العمليات والجودة لتحقيق التنافسية وتلبية احتياجات العملاء.

لتحقيق التنافسية وتلبية احتياجات العملاء، يمكن اعتماد عدد من الاستراتيجيات لتحسين إدارة العمليات والجودة، استكشاف وتحليل استراتيجيات تحسين إدارة العمليات والجودة التي يمكن تبنيها في المؤسسات بهدف تحقيق التنافسية وتلبية احتياجات العملاء. في ظل التطورات السريعة في السوق والتغيرات المتسارعة في احتياجات العملاء، أصبحت إدارة العمليات والجودة لها دور حاسم في نجاح المؤسسات واستدامتها، في هذا السياق العديد من الاستراتيجيات التي يمكن تبنيها لتحسين إدارة العمليات والجودة وتحقيق التنافسية وتلبية احتياجات العملاء.

نموذج (Plan-Do-Check-Act) PDCA:

نموذج (Plan-Do-Check-Act) PDCA هو نموذج يستخدم في إدارة الجودة وتحسين العمليات. يتألف النموذج من أربع خطوات رئيسية: التخطيط (Plan)، التنفيذ (Do)، التحقق (Check)، والتحسين (Act).⁷²

1. التخطيط (Plan):

في هذه الخطوة، يتم تحديد الهدف النهائي للعملية ووضع الخطط اللازمة لتحقيقه. يتضمن ذلك تحديد المدخلات المطلوبة وتحديد الإجراءات المناسبة لتحقيق الهدف. يجب أن تكون الخطط محكمة ومحددة بوضوح لتوجيه العمل في الخطوات التالية.

2. التنفيذ (Do):

Jie. (2021). The application of , Yidan & Wu, Xiaolu & Zhang, Xiaoming & Zhu.Kong – 72
act (PDCA) quality management in reducing nosocomial infections in , check. do.plan
endoscopy rooms: It does work. International Journal of Clinical Practice. 75

في هذه الخطوة، يتم تنفيذ الخطط المحددة في الخطوة الأولى. يتضمن ذلك تنفيذ العمليات المحددة وجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالعملية. يجب تنفيذ الخطط بعناية وفقاً للإرشادات المحددة في مرحلة التخطيط.

3. التحقق (Check):

في هذه الخطوة، يتم مراقبة وقياس النتائج المحققة من خلال تنفيذ الخطط. يتم جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالعملية ومقارنتها بالأهداف المحددة في المرحلة التخطيطية. يتم تحليل البيانات لتقييم أداء العملية وتحديد مدى تحقيق الأهداف.

4. التحسين (Act):

في هذه الخطوة، يتم اتخاذ إجراءات لتحسين العملية بناءً على النتائج والتحليل الحاصل في الخطوة السابقة. إذا كانت النتائج تشير إلى عدم تحقيق الأهداف المحددة أو وجود فرص للتحسين، يجب اتخاذ إجراءات لتعديل العملية وتحسينها. يمكن تطبيق تغييرات وتعديلات على العملية وتكرار النموذج مرة أخرى للتحقق من فعالية التحسينات المجرأة.

يتم تكرار دورة PDCA بشكل متكرر لتحقيق تحسين مستمر في العمليات. هذا يعني أنه بعد اكتمال الدورة الأولى، يتم تطبيق النموذج مرة أخرى لتحسين العملية بناءً على الخبرات المكتسبة والنتائج السابقة. من خلال تكرار النموذج، يمكن تحقيق تحسين مستمر وتطوير مستدام في العمليات.

يعتبر نموذج PDCA أداة قوية للتحسين المستمر، حيث يسمح بتحليل العمليات وتحديد المشكلات وتطبيق الحلول بشكل منهجي. كما يسمح بقياس أداء العملية وتحقيق التحسينات بناءً على البيانات والمعلومات الفعلية. يساعد هذا النموذج الفرق والمنظمات على التعلم والتطوير المستمر وتحقيق الكفاءة والجودة في العمليات.

من المهم أن يتم تنفيذ النموذج بشكل منهجي ومنظم، وأن تكون هناك مشاركة وتعاون بين أعضاء الفريق المشاركين في عملية التحسين. يجب أيضًا توفير الدعم اللازم من قبل الإدارة لتنفيذ النموذج بنجاح وتحقيق النتائج المرجوة.

وبذلك نموذج PDCA هو أداة قوية لتحقيق التحسين المستمر في العمليات. يوفر هيكلًا منهجيًا للتخطيط والتنفيذ والتحقق والتحسين. بتطبيق هذا النموذج بشكل متكرر، يمكن تحقيق تحسين مستمر وتطوير العمليات لتحقيق الأداء المثلى وتحقيق الأهداف المحددة.

منهجية (Six Sigma):

هي أحد الأساليب الشهيرة التي تستخدم في تحسين إدارة العمليات والجودة. تم تطوير هذه المنهجية بواسطة شركة موتورولا في الثمانينيات واستخدمت لأول مرة في شركة جنرال إلكتريك في التسعينيات. وتهدف منهجية six sigma إلى تقليل الأخطاء والعيوب في العمليات وزيادة الجودة والكفاءة.⁷³ تتكون منهجية six sigma من مجموعة من الخطوات المنهجية التي يتم اتباعها لتحقيق التحسين المستمر. وتشمل هذه الخطوات:

1. تعريف المشكلة: يتم تحديد المشكلة التي يجب حلها وتحديد أهداف التحسين المرجوة.

⁷³ - عبد الله، حسين، الخلف، (2022). أثر تطبيق منهجية الحيويد السداسي (Six Sigma) في تحسين الجودة وتخفيض تكاليف الفشل الداخلي: دراسة حالة. 147-163. Journal of Administration and Economics.

2. قياس الأداء: يتم جمع البيانات ذات الصلة بالمشكلة وقياس أداء العملية المراد تحسينها.

3. تحليل البيانات: يتم تحليل البيانات المجمعة لتحديد الأسباب الجذرية للمشكلة وتحديد المجالات التي يمكن تحسينها.

4. تحسين العملية: يتم تطبيق التغييرات والتحسينات المطلوبة على العملية للتخلص من المشكلة وزيادة الجودة.

5. التحكم والرصد: يتم إنشاء نظام للتحكم والرصد لضمان استمرارية التحسين والحفاظ على الجودة المحسنة.

6. توسيع النطاق: بعد تحقيق التحسين في عملية محددة، يتم توسيع نطاق التحسين لتشمل عمليات أخرى في المؤسسة.

تستخدم منهجية six sigma مجموعة من الأدوات والتقنيات مثل مخطط السيطرة الإحصائية (SPC)، وتحليل الانحراف المعياري (ANOVA)، وتحليل العلاقات بين السبب والنتيجة (Cause and Effect Analysis)، وغيرها من الأدوات الإحصائية والتحليلية.

تعتبر منهجية six sigma فعالة في تحسين جودة المنتجات والخدمات وتلبية احتياجات العملاء. تساعد هذه المنهجية على تحليل البيانات وتحديد الأسباب الجذرية للمشكلات واتخاذ إجراءات لمنع حدوثها مرة أخرى. كما تساهم في زيادة الكفاءة وتقليل التكاليف وتحسين رضا العملاء.

منهجية Lean Management:

الإدارة الرشيقة (Lean management) هي منهجية إدارية تهدف إلى تحسين العمليات وزيادة الكفاءة من خلال التركيز على تقليل الهدر وتحسين جودة المنتج أو الخدمة. تعتمد هذه المنهجية على فلسفة مبدأ

"القيمة المضافة"، حيث يتم تحديد قيمة المنتج أو الخدمة من وجهة نظر العميل وتحسين العمليات بحيث تكون أكثر كفاءة وتوفيراً للموارد.⁷⁴

تعتمد الإدارة الرشيقة على عدة مفاهيم وأدوات من أجل تحقيق أهدافها، مثل:

1. إزالة الهدر: تهدف الإدارة الرشيقة إلى تقليل أو إزالة أي نشاط غير ضروري أو هدر في عملية الإنتاج أو الخدمة. يتم ذلك من خلال تحليل العمليات بدقة وتحديد المشاكل والتحسينات الممكنة.
2. تحسين الجودة: يركز الإدارة الرشيقة على تحسين جودة المنتج أو الخدمة من خلال تحديد وتقليل أي عيوب أو أخطاء في العملية. يتم ذلك من خلال تدريب الموظفين على التحسين المستمر واستخدام أدوات مثل تحليل الأسباب الجذرية وتحليل الفشل المحتمل.
3. إدارة سلسلة الإمداد: تهتم الإدارة الرشيقة بتحسين عملية سلسلة الإمداد بحيث تكون أكثر كفاءة وتوفيراً للموارد. يتم ذلك من خلال تحسين التعاون والتواصل مع الموردين وتحديد وإزالة أي هدر في سلسلة الإمداد.
4. تحسين عملية التصنيع: تستخدم الإدارة الرشيقة أدوات مثل خطوط الإنتاج المرنة وإعادة هندسة العمليات لتحسين عملية التصنيع وتقليل الهدر وزيادة الكفاءة.
5. تشجيع المشاركة والابتكار: تعتمد الإدارة الرشيقة على مشاركة الموظفين في عملية التحسين المستمر وتشجيعهم على تقديم الأفكار الجديدة والابتكارات. يتم ذلك من خلال إنشاء بيئة عمل تشجع على التعلم والابتكار وتقديم المكافآت للموظفين الذين يساهمون في تحسين العمليات.

Mohamed. (2022). ، Walid & Mohamed، Ahmed & Kamal، Norhan & Hossian،Hemdan – 74
Applying of Lean Management to Increase Organization Efficiency: “ABC” Plant Case Study.
.The International Journal of Science & Technoledge. Volume 10. 10

تهدف الإدارة الرشيقة إلى تحقيق أهداف التنمية المستدامة من خلال تحسين العمليات وزيادة الكفاءة وتقليل الهدر. تعتبر هذه المنهجية فعالة في تحقيق التنمية المستدامة حيث تساهم في تحسين استخدام الموارد وتقليل التأثيرات البيئية السلبية وتحسين جودة المنتجات أو الخدمات.

تستخدم هذه الأدوات والمنهجيات في مجموعة متنوعة من الصناعات والقطاعات لتحسين الجودة والكفاءة وتحقيق التحسين المستمر في العمليات.

خاتمة:

تكمُن أهمية إدارة العمليات والجودة في قدرة الشركات على تحقيق التنافسية وتلبية احتياجات العملاء، من خلال تحسين العمليات والاهتمام بالجودة، يمكن للشركات تحقيق رضا العملاء، زيادة الولاء، والنمو الاقتصادي على المدى الطويل.

تعتبر إدارة العمليات الفعالة أساسية لتحقيق التنافسية، حيث تساعد الشركات على زيادة كفاءتها وفعاليتها في تخطيط وتنظيم وتنفيذ ورصد العمليات. من خلال تحليل العمليات وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين، يمكن للشركات تحقيق تحسينات مستمرة في الأداء وتقليل التكاليف وزيادة الإنتاجية. وبالتالي، تكون الشركة قادرة على تقديم المنتجات والخدمات بشكل أفضل وبسرعة أكبر من المنافسين، مما يمنحها ميزة تنافسية.

من جانبها، تعزز جودة المنتجات والخدمات سمعة الشركة وتبني الثقة لدى العملاء. بوجود نظام قوي لضمان الجودة، تتمكن الشركة من تلبية توقعات العملاء وتجنب المشاكل والأخطاء التي قد تؤثر سلباً على سمعتها. وعندما يكون العميل راضياً عن جودة المنتج أو الخدمة التي يحصل عليها، فإنه يكون أكثر عرضة للبقاء مع الشركة وإعادة الشراء في المستقبل، وقد يوصي بالشركة للآخرين.

بالتالي، فإن تحسين إدارة العمليات والجودة يلعب دورًا حاسمًا في تحقيق التنافسية ورضا العملاء. من خلال تحسين العمليات، يمكن للشركات زيادة كفاءتها وفعاليتها، وتحسين جودة المنتجات والخدمات، وتلبية توقعات العملاء. وبالتالي، تستطيع الشركات تحقيق ميزة تنافسية قوية والحفاظ على رضا العملاء وولائهم، وهو ما يساهم في نجاحها واستدامتها في السوق.

استنتاجات:

1. إدارة العمليات والجودة تلعب دورًا حاسمًا في تحقيق التنافسية وتلبية احتياجات العملاء، فهي تساهم في تحسين جودة المنتجات والخدمات المقدمة، وبالتالي تزيد من رضا العملاء واحتمالية الاحتفاظ بهم.
 2. إدارة العمليات تهدف إلى تحسين كفاءة وفعالية التشغيل، وذلك من خلال تحديد الأخطاء والعيوب وتصحيحها، وتحسين العمليات والإجراءات.
 3. إدارة الجودة تساهم في تحسين صورة المؤسسة وسمعتها في السوق، وتزيد من مصداقيتها وثقة العملاء والمستفيدين بها.
 4. إدارة الجودة تساعد في تحسين العلاقات مع العملاء والمستفيدين، وتلبية احتياجاتهم ومتطلباتهم بشكل أفضل.
 5. إدارة الجودة تساهم في زيادة الربحية من خلال تحسين جودة المنتجات والخدمات وبالتالي زيادة الربحية وتحقيق المزيد من الأرباح.
- وبذلك فإن إدارة العمليات والجودة تعزز القدرة التنافسية للمؤسسة في السوق، وتساعد على تحقيق الأهداف المنشودة للمؤسسة وتلبية احتياجات العملاء بشكل فعال.

توصيات:

بناءً على ما توصلت إليه الدراسة من نتائج، نجد أن التحسين المستمر يتطلب التزاماً دائماً وإرادة لتحقيق التغيير، فينبغي على الشركات أن تضع الاستراتيجيات العملية لتحسين إدارة العمليات وتحسين الجودة في الشركات بهدف تحقيق التنافسية وتلبية احتياجات العملاء:

تحليل وتوثيق العمليات: يجب على المسؤولين أن يقوم بتحليل وتوثيق جميع العمليات المهمة في الشركة، بدءاً من عملية الإنتاج وصولاً إلى تسليم المنتج أو الخدمة للعملاء، واستخدام أدوات مثل تدفق العمليات ورسومات الغانت لفهم وتصوير العمليات بشكل واضح.

تحليل رضا العملاء: يجب على المسؤولين أن تقوم بإجراء دراسات واستبيانات لقياس رضا العملاء وفهم احتياجاتهم وتوقعاتهم، وتحليل البيانات المجمعة لتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين والمشكلات التي يجب معالجتها.

تحسين العمليات: استخدام أدوات التحسين المستمر مثل نموذج PDCA (Plan-Do-Check-Act) لتحسين العمليات، وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين وضع خطة لتنفيذ التحسينات ومراقبة النتائج وتعديلها عند الحاجة.

الاستفادة من أساليب إدارة الجودة: يجب على المسؤولين أن تقوم بتبني أساليب إدارة الجودة مثل نموذج ISO 9001 لضمان توفير المنتجات والخدمات ذات الجودة العالية، وضمان نظاماً لإدارة الجودة الشاملة وتفعيله في جميع جوانب العمل في الشركة.

تدريب وتطوير الموظفين: يجب على المسؤولين أن تقوم بتوفير التدريب المناسب للموظفين فيما يتعلق بإدارة العمليات وتحسين الجودة، وتقديم دورات تدريبية تعلمهم استخدام أدوات وتقنيات إدارة العمليات وتحسين الجودة بشكل فعال.

تعزيز التواصل والتعاون: يجب على المسؤولين أن تقوم بتعزيز التواصل والتعاون بين جميع المستويات في الشركة، وتقديم منتديات ومناسبات لتبادل المعلومات والأفكار وتعزيز العمل الجماعي في سبيل تحقيق التحسين المستمر.

قياس الأداء والمتابعة: يجب على المسؤولين أن تقوم بتحديد مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) التي تساعد في قياس أداء العمليات والجودة، وإنشاء نظامًا لمراقبة وتتبع الأداء وتوليد تقارير منتظمة لتقييم التحسينات ومتابعة التقدم المحرز.

تعزيز ثقافة التحسين المستمر: يجب على المسؤولين أن تقوم بتعزيز ثقافة التحسين المستمر في الشركة من خلال تشجيع الموظفين على تقديم الأفكار والمبادرات لتحسين العمليات والجودة، وتقديم مكافآت وتعريفات للإنجازات والابتكارات التي تساهم في التحسين.

التعامل مع العملاء بشكل فعال: يجب على المسؤولين أن تقوم بتحسين عملية التواصل مع العملاء والتفاعل معهم بشكل فعال، واستخدام أدوات مثل خدمة العملاء عبر الهاتف والبريد الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي للتواصل مع العملاء والاستماع إلى ملاحظاتهم ومشاكلهم.

الاستفادة من التكنولوجيا: يجب على المسؤولين أن تقوم بالاعتماد على التكنولوجيا المناسبة لتحسين إدارة العمليات وتحسين الجودة، واستخدام أنظمة إدارة العمليات المتقدمة والبرامج والأتمتة لتحسين كفاءة العمليات ودقتها.

مراجعة دورية وتقييم: يجب على المسؤولين أن تقوم بإجراء مراجعات دورية للعمليات والجودة وقياس تقدم التحسينات، وإجراء تقييمات دورية لمعرفة ما إذا كانت الممارسات الحالية تحقق النتائج المطلوبة وتحديد المجالات التي يمكن تحسينها بشكل مستمر.

المراجع باللغة العربية:

عبد الستار العلي، 2000، إدارة الإنتاج والعمليات، دار وائل للنشر، عمان، الطبعة الأولى.

محفوظ جودة، (2010)، إدارة الجودة الشاملة: مفاهيم وتطبيقات، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان.

طارق عباس، "استراتيجية العمليات الفاعلة وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية دراسة ميدانية في شركه واسط العامة للصناعات النسيجية"، المعهد التقني كوت.

احمد البطي، إبراهيم الصقر (2017) مقومات نجاح إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتنمية القدرات التنافسية، دراسة تطبيقية عل كليات جامعة الأسمرية بزليتن، مجلة جامعة بني وليد للعلوم الإنسانية والتطبيقية، العدد الخامس.

عباس الحمداني، 2016، " تأثير إدارة الجودة الشاملة في تنافسية المنظمة عبر القيمة المدركة للزبون"، مجلة كلية التراث الجامعة، العدد20، ص134- 175.

حميد الحميدي، سحر الماوري، (2021)، أثر أبعاد إدارة الجودة الشاملة في تحسين الميزة التنافسية دراسة ميدانية للشركة للاتصالات اليمنية. مجلة جامعة البيضاء، المجلد (3)، العدد الثاني.

على فرحان، حبيب اثمار، (2021)، دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية، مجلة الغاري للاقتصاد والعلوم الإدارية، (17) العدد (عدد خاص)، ص 173-187.

سليم عبد السلام (2010). الإدارة الاستراتيجية والميزة التنافسية. دار المكتب الجامعي، الإسكندرية، الطبعة الأولى.

أيمن حسن ديوب، (2014) تمكين العاملين كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية في قطاع الاتصالات "دراسة ميدانية"، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، العدد الأول، المجلد 30، سوريا.

سعدو الربيعاوي، محمود جيثرو، عمار عبد المحسن، حسين وليد حسين (2010) سلسلة الامداد التسويقية، دار الغيداء للنشر والتوزيع، عمان.

كارا براهيم، (2018). واقع إدارة الجودة الشاملة ودورها في تحسين أداء العمليات الداخلية -دراسة ميدانية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري، مجلة مينا للدراسات الاقتصادية، المجلد 1، العدد 2، ص 200 - 224.

محمد المبيضين، 2013، فاعلية نظام تقييم الأداء المؤسسي وأثرها في التميز التنظيمي: دراسة تطبيقية على المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 9، العدد 4.

أمنة أبو النجا، (2018). إدارة علاقات العملاء وأثرها على جودة العلاقة والاحتفاظ بالعميل دراسة تطبيقية، كلية التجارة، جامعة طنطا.

صلاح، انجي واحمد، محمود، (2022) دور الجودة الشاملة في تعزيز الأولويات التنافسية، المجلة العربية للإدارة، مجلد (42)، عدد (3).

سهام تيتيم (2019) دور إدارة الشاملة في تحقيق الإبداع الإداري، دراسة حالة مؤسسة الاتصالات الجزائر، وكالة ام البواقي، رسالة ماجستير، جامعة العربي بن مهيدي - ام البواقي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، الجزائر.

كامل جواد، (2017). أثر القيادة في تحقيق الميزة التنافسية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، 13 (50).

منصور العريفي، (2013) الإدارة الاستراتيجية، مركز الأمين للنشر والتوزيع، صنعاء، اليمن، ط 3.

عماد الدين زين، 2005، إدارة الجودة الشاملة، الرياض، مجلة جامعة القرآن والعلوم الإسلامية، العدد 10.

مريم غريس، خلف الله فهيمة، عديلة بوشريبيشة، 2019، دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين الميزة التنافسية: دراسة ميدانية لمطاحن عمر بن عمر الفجوج - قالمة-، جامعة 8 ماي 5491 قالمة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية.

قاسم المعموري، 2023، تأثير ممارسات ادارة الجودة التسويقية في تعزيز رضا الزبائن / دراسة استطلاعية في المصرف العراقي للتجارة، مجلة الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء، عدد خاص، ص 44- 68.

محمد تركي، 2009، استخدام مبادئ إدارة الجودة الشاملة لتحسين وتقييم الأداء: دراسة تحليلية لمبادئ إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصحية، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، العدد 25.

محمد بن عبد العزيز الراشد، 2011، إدارة الجودة الشاملة، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج 17، ع 2.

مركز خدمات المنظمات غير الحكومية، قياس رضا العملاء من اجل بناء قدرات مؤسسية فعالة، ضمن سلسلة الادلة (الارشادية التي يصدرها مركز خدمات المنظمات غير الحكومية. (O G N

بوعنان نور الدين، 2007، جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء، جامعة محمد بوضياف المسيلة كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية.

محمد بن عبدالعزيز الراشد، 2011، إدارة الجودة الشاملة، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية مج 17، ع2.

محمد تربش، عبدالقادر مومني، 2021، تقنيات إدارة الجودة الشاملة الداعمة للأداء،

مجلة نوميروس الأكاديمية، المجلد الثاني، العدد الأول، ص74 - 93

محمد رمضان، (2020). أثر تطبيق نظم تخطيط موارد المشروع ERP في الحد من ممارسات إدارة الأرباح وتعظيم قيمه الشركة- دراسة تطبيقية، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، كلية العلوم الإدارية، قسم المحاسبة.

عماد زكريا نوح، أحمد جمال الدين عبد الحميد، أمجد حامد عمار، 2021، دور مراقبة الجودة في تحقيق فعالية الاداء الإداري" دراسة تطبيقية على جامعة المنوفية"، مجلة الدراسات والأبحاث الاقتصادية، المجلد 11، العدد1، ص 123-137.

هاني عبد الرحمن العمري، 2013، معوقات تطبيق برامج الجودة والتطوير المؤسسي في منشآت الأعمال السعودية (دراسة ميدانية) ، مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الاقتصاد والإدارة، مجلد27 عدد، 2 ص ص: 245-302

عبد الله، حسين، الخلف، (2022). أثر تطبيق منهجية الحيوود السداسي (Six Sigma) في تحسين الجودة وتخفيض تكاليف الفشل الداخلي: دراسة حالة. *Journal of Administration and Economics*. 147-163.

• المراجع باللغة الإنجليزية:

Hemdan, Norhan & Hossian, Ahmed & Kamal, Walid & Mohamed, Mohamed. (2022). Applying of Lean Management to Increase Organization Efficiency: "ABC" Plant Case Study. The International Journal of Science & Technoledge. Volume 10. 10.

Schroeder, G. R, 2004, operation management, 2nd, MCGraw/Hill publisher, USA.

Krajewski, & Ritzman, 2005, operation management: process and value chains, 7th, Pearson Prentice Hall, USA

Al-Qudrah, K. (2012). "The Impact of Total Quality Management on Competitive Advantage of Pharmaceutical Manufacturing Companies in Jordan", Perspectives of Innovations, Economics & Business, 12 (3), pp. 59-75.

Ramachandran, Ramakrishnan. (2006). Customer Lifetime Value, National Seminar on- "Changing Scenario of Consumerism" in the Department of Commerce, Bharathidasan University.

Monika KIEĆ, 2021, FIT-GAP ANALYSIS AS INTRODUCTION STEP TO BUSINESS

PROCESS STANDARDIZATION, SCIENTIFIC PAPERS OF SILESIAN UNIVERSITY OF TECHNOLOGY, ORGANIZATION AND MANAGEMENT SERIES NO. 153.

Bakhtiar, Arfan & Nugraha, Aditya & Suliantoro, Hery & Pujotomo, Darminto. (2023). The effect of quality management system (ISO 9001) on operational performance of various organizations in Indonesia. Cogent Business & Management.

Bhatti, M. & Awan, Hassan & Razaq, Z.. (2014). The key performance indicators (KPIs) and their impact on overall organizational performance. Quality & Quantity, springer.

Kong, Xiaoming & Zhu, Xiaolu & Zhang, Yidan & Wu, Jie. (2021). The application of plan, do, check, act (PDCA) quality management in reducing nosocomial infections in endoscopy rooms: It does work. International Journal of Clinical Practice. 75