أريد أن أقدم لكم مجموعة من المصطلحات المهمة التي نستعملها في إدارة الجودة الشاملة. ونظرا إلى الاختلاف الملحوظ في أدبيات إدارة الجودة الشاملة بخصوص استعمالات هذه المصطلحات أعددت الجدول الموالي الذي تجدون فيه المصطلحات باللغة العربية والإنجليزية مع التعريف الذي حاولت أن يكون مبسطا لتسهيل الفهم. فالطالب مطالب منذ البداية بفهم هذه المصطلحات من هذا المنطلق وحفظها حتى يتمكن من استيعاب المحتوى العلمي لهذا المقرر.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **عربي** | **التعريف** | **إنجليزي** |
| سيرورة | تتكون السيرورة من عمليات ونشاطات ومهمات وحركات...  ويستعمل هذا المصطلح في الإدارة الحديثة للمنظمات بالاعتماد على خرائط السيرورات | Process |
| سيرورات |  | Processes |
| خريطة السيرورات | هي خريطة تمكننا من الحصول على صورة لمختلف مستويات وأنواع السيرورات مع توضيح المدخلات والمخرجات وتحويل المدخلات إلى مخرجات المتعلقة بكل سيرورة | Processes Map (Cartography) |
| عملية | تتكون العملية من نشاطات ومهمات وحركات... | Operation |
| عمليات |  | Operations |
| نشاط | يتكون النشاط من مهمات وحركات | Activity |
| نشاطات |  | Activities |
| مهمة | تتكون المهمة من حركات... | Task |
| مهمات |  | Tasks |
| حركة | يمكن أن تكون باليد وبالرجل ولفظية ... | Movement |
| حركات |  | Movements |
| وظيفة | المصطلح التقليدي المستعمل في إدارة المنظمات بالاعتماد على الهيكل التنظيمي. مثلا: وظيفة التسويق والإنتاج والإمداد ... | Function |
| وظائف |  | Functions |
| منظومة | مجموعة من العناصر المتفاعلة مع بعضها وتكون مفتوحة إذا تفاعلت مع عناصر خارجها وتكون مغلقة إذا انعدم التفاعل مع العناصر الخارجية | System |
| منظومات |  | Systems |

تتكون السيرورة من عمليات ونشاطات ومهمات وحركات...ويستعمل هذا المصطلح في الإدارة الحديثة للمنظمات بالاعتماد على خرائط السيرورات. كما تعرف السيرورة بأنها مجموعة من المراحل وتتصل آخر مرحلة بالمرحلة الأولى عن طريق التغذية الرجعية مما يمكن من معالجة مدخلاتها لتحويلها إلى مخرجات.

مثلا سيرورة إدارة الجودة الشاملة والتسويق وإدارة الموارد البشرية ... فبمنطق الإدارة التقليدية كنا نسمي هذه السيرورات وظائف مثلا وظيفة التسويق وإدارة الموارد البشرية... إذا مصطلح وظيفة هو مصطلح تقليدي مستعمل في إدارة المنظمات بالاعتماد على الهيكل التنظيمي.

فهناك فرق بين خريطة السيرورات والهيكل التنظيمي. فخريطة السيرورات هي صورة للسيرورات المختلفة في المنظمة بينما الهيكل التنظيمي هو صورة للوظائف. فالسلبيات الموجودة في الهيكل التنظيمي هي التي دفعت إلى المرور إلى منطق السيرورات. ففي المنطق الإدارة التقليدية التي تعتمد في أخذ قراراتها الإدارية على الهيكل التنظيمي نلاحظ أن كل وظيفة تهتم بما يحدث داخلها ولا تهتم بما يحدث خارجها وهذا أدى إلى مشاكل تنسيق بين مختلف الوظائف: مشتريات، انتاج، تسويق، موارد بشرية...

فأتى منطق السيرورات ليعطي حلول لمشكلة التنسيق فمخرجات سيرورة المشتريات هي مدخلات سيرورة الانتاج ومخرجات سيرورة الانتاج هي مدخلات سيرورة التسويق... ففي كل سيرورة يقع تحديد أهداف متعلقة بالعمليات والنشاطات والمهمات والحركات... وكذلك للمدخلات والمخرجات.

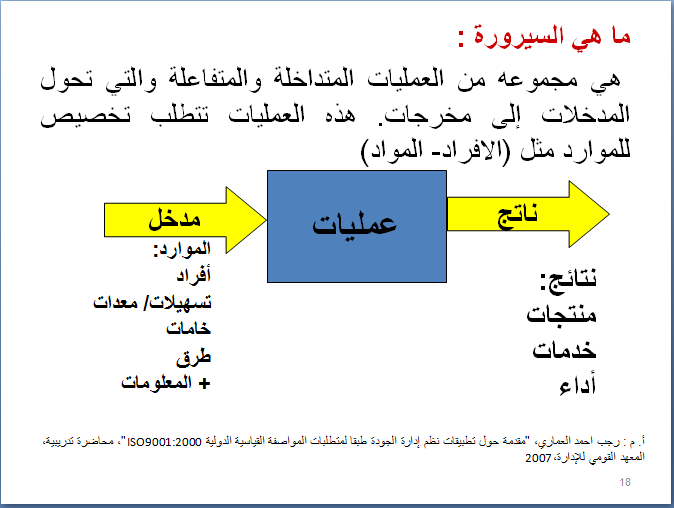
فمثلا لسيرورة التسويق يمكن أن نحدد العمليات التالية : التسعير والمنتج والتوزيع والترويج ولعملية الترويج يمكن تحديد نشاطات مثل الترويج في الصحف والترويج في التلفزيون والترويج على الإنترنت... ولنشاط الترويج على الانترنت يمكن تحديد المهمات التالية: الاشتراك بشبكة الإنترنت تصميم موقع إلكتروني للترويج من خلاله... ولمهمة تصميم موقع الكتروني يمكن تحديد حركات مثل الاتصال بمصممي المواقع، ارسال الاحتياجات من الترويج إلى مصمم الموقع ...

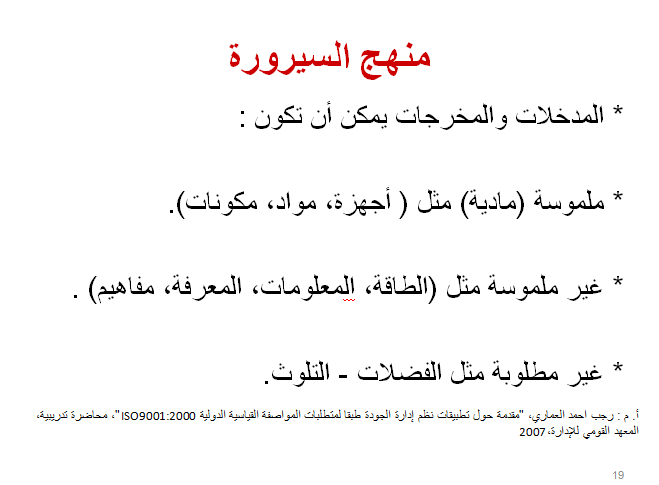
خريطة السيرورات هي صورة للعلاقة بين السيرورات

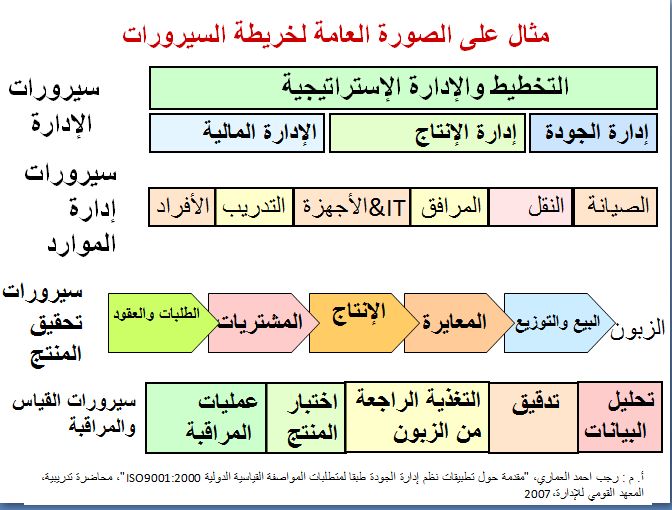
الهيكل التنظيمي هو صور للعلاقة بين الوظائف

4.2.9 المبدأ الرابع: منهج السيرورة Process Approach

تحقق المنظمة النتيجة المرغوبة بكفاءة أكبر عندما تدار الموارد والأنشطة ذات العلاقة كسيرورة Process.







7.2.2.2.5 خرائط السيرورات ومشروع الجودة الشاملة

يعتبر مدخل السيرورات (Process approach) من المتطلبات الأساسية في مشروع الجودة الشاملة. نؤكد على أهمية استعمال خريطة السيرورات(Process cartography) **لأخذ القرارات بطريقة مثلي**. فمثلا نأخذ سيرورة التدريب فنحدد المدخلات والمخرجات وإجراءات تحويل المدخلات إلى مخرجات. بالتالي سنعرف بطريقة مثلى عدد الأفراد اللازم لهذه العناصر الثلاثة ونقارنه بالموجود. فقد نجد أنه لما نقود بالسيرورات فإننا نحتاج إلي 7 أفراد في حين نجد في القسم الذي يدار حاليا بالطريقة التقليدية هناك 15 فردا فنكتشف أنه فيه زيادة تكلفة تتطلب تخفيض عدد الأفراد.

مشروع الجودة الشاملة يمكن أن نعتبره سيرورة (Process) تتطلب تحديد المدخلات والمخرجات ومعالجة المدخلات إلى مخرجات. وبالتالي يمكننا تقييم هذه العناصر لتطوير تصميم وتنفيذ ومراقبة هذا المشروع.

تقدم الإدارة اللوجستية Logistics Management أو ما يسمى أيضا بإدارة سلسلة الإمداد Supply Chain Management خرائط سيرورات التي يمكن استعمالها في إدارة الجودة الشاملة وبذلك يقع **إدماج المنطق اللوجستي** في مشروع الجودة الشاملة ليصبح عبارة عن منظومة **مثلى** من القرارات تؤدي إلى **التميز**. (الحلقة20)

