إدارة الجودة الشاملة كأحد الاتجاهات والممارسات المعاصرة والمستقبلية في الإدارة (Total Quality Management (TQM

تعبر إدارة الجودة الشاملة عن فلسفة إدارية تجعل الجودة مسؤولية جماعية ممتدة عبر جميع العمليات، بهدف تحقيق قيمة مضافة مستدامة من خلال التحسين المستمر والتركيز على العميل.

March 2026 24 الكاتب: **د. محمد العامري** المشاهدات: 1,257



انفوجرافيك تدريبي تلخيصي لتوضيح إدارة الجودة الشاملة كأحد الاتجاهات والممارسات المعاصرة والمستقبلية في الإدارة / (Total Quality Management (TQM

لا يكفي أن تكتشف المنظمة الخطأ قبل التسليم. تبدأ إدارة الجودة الشاملة بفهم ما يحتاج إليه العميل، ثم بناء الوقاية في خطوات العمل ومشاركة العاملين في التحسين والتحقّق من أثره.

خريطة القراءة

الإنفوجرافيك الأصلي
الجودة مسؤولية مشتركة
الوقاية والتحسين المستمر
الجودة عبر سلسلة القيمة
مثال: منع خلل العينة قبل الشحن
بيانات الإنفوجرافيك وتوثيقه

الإنفوجرافيك الأصلي



شرح المفاهيم الواردة في الإنفوجرافيك التدريبي:

الجودة مسؤولية مشتركة

تمثل إدارة الجودة الشاملة أحد أهم التحولات الفكرية في الإدارة الحديثة، حيث انتقلت المنظمات من التركيز على فحص الجودة بعد الإنتاج إلى بناء الجودة داخل جميع العمليات منذ بدايتها، مما أحدث تحولًا جذريًا في طريقة التفكير الإداري.

يقوم هذا المدخل على اعتبار الجودة مسؤولية جماعية تشمل جميع العاملين داخل المنظمة، بحيث لا تقتصر على قسم محدد، بل تصبح جزءًا من ثقافة العمل اليومية التي يلتزم بها الجميع في مختلف المستويات الإدارية والتشغيلية.

الوقاية والتحسين المستمر

وترتكز إدارة الجودة الشاملة على مبدأ الوقاية بدلاً من المعالجة، حيث يتم تصميم العمليات بطريقة تقلل احتمالية حدوث الأخطاء، بدلاً من الاعتماد على اكتشافها بعد وقوعها، وهو ما يسهم في تقليل التكاليف ورفع كفاءة الأداء.

وقد لعبت التجربة اليابانية دورًا محوريًا في تطوير هذا المدخل، حيث اعتمدت الشركات اليابانية على أساليب مبتكرة مثل حلقات الجودة التي تقوم على إشراك العاملين في تحليل المشكلات واقتراح الحلول، مما عزز روح المشاركة والمسؤولية الجماعية.

ويمثل مفهوم التحسين المستمر أحد الركائز الأساسية في إدارة الجودة الشاملة، حيث تسعى المنظمات إلى تطوير عملياتها بشكل دائم، وعدم الاكتفاء بمستوى معين من الأداء، بل العمل على تحسينه باستمرار بما يتناسب مع تطلعات العملاء.

الجودة عبر سلسلة القيمة

كما ترتبط إدارة الجودة الشاملة ارتباطًا وثيقًا بمفهوم سلسلة القيمة، حيث يتم النظر إلى المنظمة كسلسلة مترابطة من الأنشطة التي تضيف قيمة في كل مرحلة، مما يتطلب تضمين الجودة في جميع هذه المراحل لضمان تحقيق أفضل النتائج.

إن تطبيق الجودة عبر سلسلة القيمة يبدأ من اختيار الموارد عالية الجودة، ويمر بتصميم العمليات بكفاءة، وينتهي بتقديم منتجات وخدمات تلبي أو تتجاوز توقعات العملاء، مع الاستفادة من التغذية الراجعة لتحسين الأداء المستقبلي.

ومن منظور استراتيجي، تمثل إدارة الجودة الشاملة انتقالًا من مفهوم مراقبة الجودة إلى مفهوم بناء الجودة داخل النظام، ومن تحميل المسؤولية لقسم معين إلى توزيعها على جميع العاملين، وهو ما يعزز التكامل التنظيمي.

وتنعكس هذه الفلسفة على الأداء المؤسسي من خلال تحسين الكفاءة التشغيلية، وتقليل الهدر، وزيادة رضا العملاء، وتعزيز السمعة المؤسسية، مما يسهم في تحقيق ميزة تنافسية يصعب تقليدها.

وفي ضوء ذلك، فإن إدارة الجودة الشاملة ليست مجرد أداة أو برنامج مؤقت، بل هي فلسفة إدارية وثقافة تنظيمية ونظام عمل متكامل يتطلب التزامًا مستمرًا من جميع أفراد المنظمة لتحقيق التميز والاستدامة.

 الجودة لا تُفحَص في نهاية العملية بل تُبنى في كل خطوة من خطواتها

مثال: منع خلل التعبئة قبل الشحن



يتيح فحص حافة العلبة عند محطة التعبئة اكتشاف الخلل قبل انتقاله إلى الشحن.

من بلاغ العميل إلى منع تكرار الخلل

مثال افتراضي: ترد إلى فريق خدمة العملاء بلاغات عن علب تصل بحافة غير محاذية. يشارك عاملو التعبئة ومشرفو الورديات وفريق الشحن في تتبّع المشكلة.

اربط البلاغ بما يحدث عند التعبئةاربط البلاغات بالدفعات، وافحص عينات عند بداية الوردية وبعد تغيير مقاس العلبة. استخدم قالب القياس لاكتشاف الخلل في موضعه، وتحقّق متى يتكرر بدل الاكتفاء باستبعاد العلب المعيبة.

غيّر العملية كي تمنع التكرارإذا أظهرت الملاحظات أن المحاذاة تختل بعد تبديل المقاس، فليجرّب فريق الوردية دليل ضبط واضحًا وخطوة تثبيت قبل بدء الدفعة. ويُسجَّل فحص العينة الأولى للتأكد من أن الضبط يعمل كما ينبغي.

تأكّد من التحسن عند العميلقارن نسبة العلب غير المحاذية في التعبئة وعدد بلاغات العلب المتضررة لكل ألف علبة مشحونة عبر دفعات متقاربة، مع إتاحة وقت كافٍ لوصول الشحنات والبلاغات. راقب إعادة العمل وزمن التعبئة قبل تثبيت التعديل.

↓

الفحص يكشف الخلل؛ أما إدارة الجودة الشاملة فتربط أثره على العميل بتغييرٍ في العملية يمنع تكراره، وتتحقق من نتيجة التغيير.

 بيانات الإنفوجرافيك:

رقم الإنفوجرافيك: INF-005

التصنيف: الإدارة

المستوى: متوسط

نوع المحتوى: إنفوجرافيك تدريبي

تاريخ النشر: 2026 – مارس

✍ التوثيق:

يسعدني أن يُعاد نشر هذا المحتوى أو الاستفادة منه في التدريب والتعليم والاستشارات ما دام يُنسب إلى مصدره ويحافظ على

منهجيته

هذا الإنفوجرافيك من إعداد

د. محمد العامري

مدرب وخبير استشاري في التنمية الإدارية والتعليمية

 الموقع الإلكتروني

https://www.mohammedaameri.com/

 الموقع الإلكتروني لمركز الإتقان الدولي للتدريب

https://itqancsa.com/

 للمزيد من المعارف والتحديثات ندعوكم للاشتراك في قناة الواتساب للمدرب د. محمد العامري

https://whatsapp.com/channel/0029Vb6rJjzCnA7vxgoPym1z

شاكرين لكم سلفًا مساهمتكم في نشر هذا المحتوى المعرفي لتعم الفائدة بإذن الله

#د_محمـــد_العامري #مهارات_النجـــاح #الإنفوجرافيك_التـــدريبي #إدارة_الجودة_الشاملـــة #الجـــودة #الإدارة_الحديثـــة #التطوير_المؤسسي #التحسين_المستمر #القيادة #الابتكار #تحسين_الأداء #الكفاءة #الفاعلية #سلسلة_القيمة #بيئة_العمل #إدارة_الأعمال #التميز_المؤسسي #الثقافة_التنظيمية #المنظمات #إدارة_العمليات

#Dr_Mohammed_AlAmeri #Infographic #Management #Total_Quality_Management #TQM #Quality_Management #Modern_Management #Leadership #Organizational_Development #Performance_Management #Innovation #Business_Management #Operations_Management #Corporate_Excellence #Management_Skills