

هناك عدة تصورات لهيكلية وتنظيم إدارة الجودة الشاملة وكل هيكلية أو تنظيم

يختلف من شركة إلى أخرى و يتم دراسته وتكوينه طبقا للأسباب التالية .

1. طبيعة المنظمة (صناعية - تجارية - خدمية - زراعية)
2. حجم المنظمة (كبيرة - متوسطة - صغيرة)
3. دور إدارة الجودة ومستوى تقدمها في التطبيق (ذو فاعلية كبيرة - متوسطة - صغيرة)
4. ثقافة الإدارة العليا ومدى التزامها وإيمانها بدور إدارة الجودة
5. مدى الصلاحيات التي سوف تمنحها الإدارة العليا لإدارة الجودة

وسيتيم هنا وضع تصور شامل لإدارة لجودة يمكن تعديله وحذف أو إضافة سبب حاجة المنظمة وقرارها بخصوص دور وصلاحيات إدارة الجودة كالتالي .

1. الإدارة العليا لقسم إدارة الجودة الشاملة
2. لجنة تطبيق الجودة
3. رئيس لجنة تطبيق الجودة
4. ممثل القطاع
5. مدير الجودة الشاملة
6. منسق الجودة الشاملة
7. مرشد الجودة
8. مدير العملية
9. قائد الفريق
10. عضو الفريق

إنشاء وتكوين قسم إدارة الجودة

1. الإدارة العليا لقسم إدارة الجودة الشاملة

مهامها:

- تحديد الأهداف العامة لبرنامج إدارة الجودة الشاملة وتوفير المساندة والدعم له.

- متابعة التطبيق والموافقة على أية تغييرات أساسية في خطط تنفيذ الجودة الشاملة بالمنظمة .
- الإطلاع على نتائج تطبيق الجودة الشاملة بالمنظمة بعد كل مرحلة (عرض مرة في السنة كحد أدنى).
- الإطلاع على التقارير المرفوعة من لجنة توجيه الجودة ومحاضر اجتماعاتها من صحة التطبيق في ضوء الأهداف العامة مع إصدار توجيهات إلى اللجنة بهذا الشأن .

2. لجنة تطبيق الجودة

مهام اللجنة:

- رسم السياسات اللازمة لتحقيق أهداف برامج إدارة الجودة الشاملة و المراجعة الدورية لأسلوب التطبيق لإدخال التحسينات المطلوبة لتحقيق الأهداف.
- توجيه و متابعة التطبيق و تنفيذ توصيات فرق الجودة.
- تحديد الطرق المثلى لنشر مفهوم الجودة ومتابعة آليات التوعية بالجودة.
- تحديد المهام و المسؤوليات لكل عضو في التنظيم الإداري لبرنامج إدارة الجودة الشاملة.
- المشاركة في آلية تكريم الفرق ، واختيار الفريق المتميز على مستوى المنظمة .
- توفير المساند و الدعم و تذليل المعوقات والصعوبات أمام إنجاح البرنامج.
- دراسة توجيهات الإدارة العليا لوضع آليات تنفيذها.
- رفع تقرير للإدارة العليا عن موقف التطبيق وكذلك محاضر اجتماعات اللجنة.

3. رئيس لجنة تطبيق الجودة

مهامه:

- المشاركة مع أعضاء اللجنة في جميع الواجبات والمهام العامة للجنة.
- إدارة اجتماعات اللجنة.
- متابعة تنفيذ التوصيات و القرارات والتوجيهات التي تؤخذ في اجتماعات اللجنة.
- توضيح ومناقشة المستجدات في موقف تطبيق منهجية الجودة الشاملة على الإدارة العليا بالمنظمة .
- عرض قرارات وتوجيهات الإدارة العليا بشأن الجودة الشاملة على أعضاء اللجنة

ودراسة كيفية تنفيذها ومتابعة التنفيذ.

- تسليم وتسليم إدارة اللجنة عند تغيير رئاستها، وما يلزم ذلك من شرح لموقف الإنجاز.

4 . ممثل القطاع

هو أحد مديري الإدارات يتم تعيينه كممثل للقطاع الذي يتبع له بصفة دورية كل سنة.

مهامه:

- تمثيل القطاع في لجنة توجيه الجودة والمشاركة في فعاليات ومهام اللجنة.
- توفير المساندة والدعم الكامل لبرنامج إدارة الجودة الشاملة وتطبيقه في القطاع.
- إعلام الإدارات المختلفة في القطاع بنتائج اجتماعات لجنة توجيه الجودة.
- متابعة التوصيات المتأخرة التنفيذ في قطاعه وإشعار لجنة التوجيه بمستجدات ومشاكل تنفيذ هذه التوصيات

- متابعة الفرق المتأخرة في قطاعه وحث الإدارات على سرعة إنهاء أعمال الفرق وإشعار لجنة التوجيه بمستجدات وأسباب التأخير.
- المساهمة في التوعية ونشر مفهوم الجودة في قطاعه.
- المساهمة في إعداد الخطة التشغيلية للجودة في قطاعه.

5 . مدير الجودة الشاملة

مهامه:

- التأكد من تحقيق الأهداف و الخطط التشغيلية لبرنامج إدارة الجودة الشاملة في المنظمة .
- متابعة تطبيق البرنامج.
- عرض تطور التطبيق على الإدارة العليا.
- قيادة حملات التوعية ونشر المفهوم للجودة بالمنظمة .
- الإشراف على التخطيط والإعداد للقاء السنوي للجودة عند عقده في المنظمة .

6. منسق الجودة الشاملة

مهامه :

- حلقة الاتصال الرئيسية بين جميع الأعضاء المشاركين في برنامج تطبيق الجودة .
- تنسيق تطبيق برنامج الجودة .
- إعداد تقارير المتابعة عن نتائج برنامج تطبيق الجودة في المنظمة .
- تنسيق البرامج التدريبية لبرنامج تطبيق الجودة.
- تنسيق الخطط التشغيلية لتشكيل فرق برنامج تطبيق الجودة.
- نشر إنجازات فرق برنامج تطبيق الجودة .
- إعداد الاستبيانات لأخذ آراء أعضاء وقادة الفرق وتحليل البيانات لتحديد مجالات التحسين في المنهجية.
- نشر مفهوم الجودة و زيادة الوعي عن البرنامج.
- دراسة معوقات ومشاكل تطبيق برنامج تطبيق الجودة بالتنسيق مع مرشدي الجودة , مدراء العمليات/الإدارات و قادة فرق الجودة ووضع الحلول لها ومتابعة تنفيذ هذه الحلول.
- أمين سر لجنة توجيه الجودة.
- منسق اللقاء السنوي للجودة عند عقده في منطقة الأعمال.

7. مرشد الجودة :

هو أحد الموظفين في كل إدارة يتم تعيينه لمساندة تطبيق الجودة الشاملة في إدارته.

مهامه:

- تنسيق أنشطة الجودة في الإدارة.
- المشاركة في التوعية ونشر مفهوم الجودة في إدارته.
- حضور اجتماعات الفرق لتقديم المساعدة الفنية المنهجية خاصة في المراحل الأولى من الدراسة.
- الاحتفاظ بالوثائق الخاصة بأنشطة الجودة في الإدارة.
- توفير النصائح والإرشاد لقادة الفرق.
- حلقة الاتصال بين الإدارة و منسق الجودة الشاملة في المنظمة .

- إعداد تقارير المتابعة الدورية عن تطبيق التوصيات في إدارته.
- التنسيق لتكريم فرق تحسين في إدارته.
- إعلام منسق الجودة الشاملة ببداية تشكيل الفرق ومواصلة إمداده بالمعلومات اللازمة عن تطور مجريات التطبيق .
- مساعدة ممثل القطاع في أنشطة الجودة في قطاعه.

8. مدير العملية

مدير العملية هو الشخص الذي يشرف على العملية التي ستدرس من قبل الفريق وقد يكون رئيس قسم أو مدير إدارة.

مهامه :

- اختيار قائد الفريق وإطلاعه على الهدف من تشكيل الفريق.
- مساعدة قائد الفريق في اختيار أعضاء الفريق.
- ترشيح قائد الفريق لحضور الدورات التدريبية.
- حضور بعض اجتماعات الفريق وتزويدهم بما لديه من معلومات.
- توفير الدعم للفريق.
- حضور اجتماع مناقشة الوضع الحالي للعملية المدروسة و الموافقة على المشروع المقدم للدراسة.
- مراجعة العرض النهائي مع الفريق.
- الموافقة على توصيات الفريق التي تقع تحت نطاق صلاحياته والتنسيق للحصول على موافقة الإدارة على التوصيات الأخرى.
- المشاركة في تكريم الفريق.
- توفير الموارد المطلوبة لتطبيق التوصيات المعتمدة.
- متابعة تطبيق التوصيات المعتمدة مع قائد الفريق.

9. قائد الفريق

مهامه :

- الإلمام بأدوات وآليات الجودة الشاملة وبناء فريق العمل الفعال.

- اختيار أعضاء الفريق بالتنسيق مع مدير العملية ومدير الإدارة في الحالات الاستثنائية التي تتطلب أعضاء من خارج الإدارة.
- جدولة اجتماعات الفريق.
- قيادة وإدارة أنشطة الفريق بفعالية والتأكد من مشاركة جميع أعضاء الفريق.
- عرض النشاطات الفعلية للفريق على مدير العملية مع توفير نسخة له من محاضر الاجتماعات.
- تشجيع و تحفيز أعضاء الفريق وتهيئة البيئة والمناخ الذي يشجعهم على المشاركة.
- المشاركة في تطبيق توصيات الفريق تحت إشراف مدير العملية.
- المشاركة في التوعية ونشر مفهوم الجودة.
- عرض النتائج النهائية على الجهات المختصة.

10. عضو الفريق

مهامه:

- المشاركة في اجتماعات الفريق
- القيام بجمع المعلومات وتصميم نماذج الاستبيانات
- كتابة محاضر الاجتماعات
- المشاركة في تقديم العرض النهائي
- المشاركة في تطبيق التوصيات عند الحاجة
- نقل الاستفادة إلى موظفي الشركة الآخرين.