

المحور العاشر: جوائز الجودة والتميز

1. تمهيد

يتم منح جوائز الجودة انطلاقاً من تقييم يمس العديد من المؤسسات، وعلى أساس معايير يتم تحديدها، ويمكن تصنيف هذه الجوائز إلى:

- جوائز عالمية.

- جوائز إقليمية.

- جوائز وطنية.

2. جائزة ديمينج (1951) Deming prize :

قام اتحاد العلماء والمهندسين اليابانيون باقتراح هذه الجائزة تقديراً على الجهود التي قدمها ادوارد ديمينج في سبيل تفوق اليابان من حيث الجودة.

يتم منح هذه الجائزة للمؤسسات والأفراد المساهمين في تطوير مبادئ الجودة، حيث يتم تقييم المؤسسة على أساس العناصر التالية:

- السياسات: الاهتمام بسياسات الجودة وكيفية مراقبتها ومدى ثباتها وعلاقتها بالتخطيط.

- الإدارة والتنظيم: من خلال تحديد المسؤوليات وتفويض السلطات والتنسيق بين جميع النشاطات داخل المؤسسة مع استخدام كفاء لليد العاملة.

التعليم: يتم إعداد برامج تدريب وتعليم لمبادئ الجودة وكيفية استخدام الأساليب الإحصائية لضبط الجودة، وتحديد مسببات مختلف الانحرافات.

- كيفية جمع و استخدام مختلف المعلومات الخاصة بتطوير نظام الجودة في مختلف مستويات المؤسسة.

- الاهتمام بمسألة التحليل من خلال اختيار أهم المشاكل ذات التأثير على جودة العمليات واستخدام الأساليب الإحصائية من أجل تحليل الظاهرة محل الدراسة، واستخراج النتائج.

- توحيد المعايير مع مراعاة مضمونها، وكيفية وضعها ومراجعتها.

- فحص أساليب المراقبة، وأهم العناصر والبنود الواجب تطبيق الأساليب الإحصائية عليها.

- ضمان الجودة من خلال الاهتمام بتطوير المنتجات ورضا العملاء، تصميم العمليات ومختلف العمليات المتعلقة بضمان الجودة.

- النتائج: سواء تعلق الأمر بالنتائج الملموسة أو غير الملموسة، والمتعلقة بمستوى الخدمات المقدمة، الأرباح وأدنى مستوى للتكاليف، أجال التسليم ومعايير السلامة والأمن والمسائل المتعلقة بالبيئة.

- وضع الخطط المستقبلية الداعمة لإدارة الجودة الشاملة في المنظمة.

3. جائزة مالكولم بالدريج الوطنية للجودة (1987) Malcolm Baldrige national award

قامت الولايات المتحدة بتأسيس هذه الجائزة بعد اشتداد المنافسة الأجنبية، حيث أصبحت تكلف المسائل المتعلقة بالجودة حوالي انخفاضاً في العائدات السنوية بنسبة 20 %، وقد تم استحداث ثلاثة جوائز هي:

- جائزة لمعايير الأداء المتميز لقطاع التعليم.

- جائزة لمعايير الأداء المتميز لقطاع الرعاية الصحية.

- جائزة لمعايير الأداء المتميز في الصناعة.

1.3 المعايير الرئيسية للجائزة:

تتكون الجائزة من 7 معايير رئيسية، إضافة إلى 19 معيار ثانوي، أما عن المعايير الرئيسية فهي كالآتي:

- القيادة: (125 نقطة): حيث يتم تقييم دور الإدارة العليا في توجيه العاملين والحفاظ على قيم المنظمة.

- التخطيط الاستراتيجي (85 نقطة): تهتم بكيفية وضع وتنفيذ استراتيجية المؤسسة.

- التركيز على العميل والسوق والشركاء (85 نقطة): الاهتمام برضا العميل وتلبية احتياجاته.

- إدارة القياس والتحليل والمعرفة (90 نقطة): يهتم هذا المعيار بمدى استخدام المعلومات في تطوير نظام الجودة في مختلف أقسام المؤسسة.

- التركيز على العاملين والموارد (85 نقطة): الاهتمام بالموارد البشرية والعمل على إعداد برامج تدريب من أجل التحكم في مبادئ الجودة الشاملة.

- إدارة العمليات (85 نقطة): ويدخل في هذا الخصوص كل العمليات المتعلقة بالتصميم والإنتاج وتقديم الخدمات.

- نتائج أداء المؤسسة (45 نقطة): من خلال قياس الأداء ابتداءاً برضا العميل، ومدى تحقيق الأهداف المعلنة، ومستوى الأداء التشغيلي.

2.2 مراحل تحقيق الجائزة:

يتم منح الجائزة بعد المرور بعدة مراحل تتلخص فيمايلي:

- استلام طلبات الترشيح من المؤسسات الراغبة في التنافس في ذلك العام.

- تتم المراجعة على أساس فردي لتقارير المؤسسات.

- يتم ترشيح المؤسسات المؤهلة للمرحلة التالية.

- إجراء المراجعة الجماعية من قبل المحكمين.

- ترشيح المؤسسات الناجحة إلى مرحلة الزيارات الميدانية.

- القيام بالمراجعات عن طريق الزيارات الميدانية.

- إجراء الاختيار النهائي واقتراح أسماء المؤسسات الفائزة بالجائزة.

- إرسال نتائج التقييم للمؤسسات المشاركة قصد تصحيح النقاط السلبية مستقبلا، وهذا عملا بأسوب التغذية الراجعة.

4. جائزة المؤسسة الأوروبية للجودة (1988) European foundation for quality management

قامت هذه الجائزة بتشجيع جميع المؤسسات الإنتاجية والخدمية في الاتحاد الأوروبي على تحسين نشاطاتها خدمة لرضا العميل، وبتشجيع مدراء المؤسسات في أوروبا على تقديم مزيد من التحفيز في إطار الجودة الشاملة باعتبارها عاملا مهما للولوج إلى الأسواق العالمية.

ومن بين أهداف تأسيس هذه الجائزة:

- تعزيز الأفكار الداعمة لإدارة الجودة الشاملة، خاصة ما تعلق بمسألة التحسين المستمر.

- تهيئة جو للمنافسة بين المؤسسات الخاصة و العامة في الاتحاد الأوروبي.

تصنف هذه الجائزة القطاعات الاقتصادية إلى أربعة:

- مؤسسات كبيرة الحجم.

- وحدات تشغيلية بالمؤسسات.

- مؤسسات القطاع العام.

- مؤسسات صغيرة ومتوسطة الحجم.

وقد اعتمدت هذه الجائزة 9 معايير رئيسية و32 معيار فرعي:

الرقم	المعيار	النسبة المئوية
1	القيادة	10
2	السياسة الاستراتيجية	9
3	العاملين	8
4	الشركاء والمصادر	9
5	العمليات	14
6	نتائج الزبائن	9
7	نتائج العاملين	20
8	النتائج الاجتماعية	6
9	نتائج الأداء	15

5. الجائزة الجزائرية للجودة:

تعتبر مؤسسة " ENIEM " أول مؤسسة جزائرية اعتمدت المعايير الدولية 1994: ISO 9001 ، وكان ذلك سنة 1998 ، ومنذ ذلك التاريخ شهدت العديد من المؤسسات الجزائرية توجها نحو الحصول على مختلف شهادات الجودة، حيث يعتبر نشاط التصدير، وانفتاح الأسواق الخارجية في إطار اتفاق الشراكة الأورو متوسطية والانضمام إلى المنظمة العالمية للتجارة من أهم الأسباب لذلك، وخلال سنتي 2002 و 2008 تحصلت حوالي 450 مؤسسة على شهادة ISO 9001 و ISO 14001 الخاص بالبيئة.

وقد أنشأت الجزائر الجائزة الجزائرية للجودة، وذلك من خلال المرسوم التنفيذي رقم 2-5 المؤرخ في 06 جانفي 2002، حيث تتحصل المؤسسة الفائزة على 02 مليون دج، بالإضافة إلى كأس الاستحقاق وشهادة شرفية. وكانت أولى المؤسسات التي تحصلت على هذه الشهادة:

- مجمع صيدال سنة 2003.

- المؤسسة الوطنية للاسمنت بعين توتة، سنة 2004.

- مؤسسة BCR سنة 2005

- المؤسسة الوطنية للأملاح ENASEL سنة 2006.

- المؤسسة الوطنية لانجاز تجهيزات البنى التحتية المعدنية ALRIM سنة 2007.

- مؤسسة TRANSMAX سنة 2008، وهي مختصة في الشحن ونقل التجهيزات الصناعية والكهربائية.