

نموذج وصف وظيفي لمدير الجودة

يُعد مدير الجودة أحد الركائز الأساسية في أي مؤسسة تسعى للحفاظ على مستوى عالٍ من الجودة في منتجاتها أو خدماتها. تتمثل مسؤوليته في تطوير وتنفيذ استراتيجيات الجودة، وتحليل الأداء، والالتزام بالمعايير المحلية والدولية لضمان رضا العملاء وتحقيق أهداف المؤسسة. يتطلب هذا الدور مهارات قيادية قوية، وخبرة في أنظمة إدارة الجودة، وقدرة على التحليل واتخاذ القرارات المبنية على البيانات.

المهام والمسؤوليات الأساسية

1. تطوير وتنفيذ أنظمة الجودة

- وضع وتنفيذ سياسات وإجراءات الجودة لضمان الامتثال للمعايير الدولية مثل **ISO 9001**، **Six Sigma** وغيرها.
- الإشراف على تطبيق نظام إدارة الجودة (QMS) داخل المؤسسة والعمل على تحسينه باستمرار.
- تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) المتعلقة بالجودة ومراقبة تحقيقها.

2. التدقيق والامتثال للمعايير

- إجراء عمليات التدقيق الداخلي والخارجي لضمان الالتزام بمعايير الجودة المعتمدة.
- التعاون مع الجهات الرقابية والمؤسسات المانحة للشهادات لضمان الامتثال للمتطلبات التنظيمية.
- تطوير وتنفيذ خطط تصحيحية ووقائية لمعالجة المشكلات المكتشفة أثناء عمليات التدقيق.

3. إدارة عمليات التحسين المستمر

- تحليل بيانات الأداء وتحديد مجالات التحسين في العمليات التشغيلية.
- استخدام منهجيات **Lean**، **Kaizen**، **Six Sigma** لتحسين الكفاءة وتقليل الهدر.
- العمل مع مختلف الأقسام داخل المؤسسة لتطبيق استراتيجيات التحسين المستمر.

4. تدريب وتطوير فرق العمل

- تصميم وتنفيذ برامج تدريبية لضمان فهم الموظفين لمعايير الجودة ومتطلبات الامتثال.
- تعزيز ثقافة الجودة داخل المؤسسة وتحفيز الفرق على تطبيق أفضل الممارسات.
- توفير الإرشاد والتوجيه لفرق الجودة لضمان تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة.

5. إدارة الشكاوى وتحسين تجربة العملاء

- مراقبة وتحليل شكاوى العملاء وتحديد أسباب المشكلات المتعلقة بالجودة.
- تنفيذ إجراءات تصحيحية لمنع تكرار الأخطاء وتحسين رضا العملاء.
- تطوير أنظمة متابعة لضمان التعامل الفعال مع شكاوى العملاء ومراقبة ردود أفعالهم.

المؤهلات والمتطلبات

- درجة البكالوريوس في إدارة الجودة، الهندسة، إدارة الأعمال أو أي تخصص ذي صلة.
- خبرة لا تقل عن 5 سنوات في مجال إدارة الجودة داخل بيئة صناعية أو خدمية.
- إلمام قوي بمعايير الجودة العالمية مثل **ISO 9001**، **Six Sigma**، **TQM**.
- مهارات تحليلية قوية وقدرة على استخدام أدوات تحليل البيانات مثل **Minitab**، **Power BI**.
- مهارات قيادية وإدارية ممتازة لإدارة فرق الجودة وتحفيزهم لتحقيق الأهداف.

المهارات الأساسية المطلوبة

- التحليل وحل المشكلات: القدرة على تحليل البيانات وتحديد الأسباب الجذرية للمشكلات وتطوير الحلول.
- التدقيق وضمان الجودة: الخبرة في إجراء عمليات التدقيق الداخلي والخارجي لضمان الامتثال للمعايير.
- التواصل والتفاوض: مهارات قوية في التواصل مع الإدارات المختلفة والعملاء والموردين.
- إدارة الفرق والقيادة: القدرة على توجيه فرق العمل وتعزيز ثقافة الجودة داخل المؤسسة.
- التخطيط الاستراتيجي: تطوير استراتيجيات جودة طويلة الأجل وتحليل المخاطر المحتملة.

مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs)

- معدل العيوب: قياس نسبة المنتجات أو العمليات غير المطابقة للمعايير.
- مستوى رضا العملاء (CSAT): تقييم رضا العملاء عن جودة الخدمات أو المنتجات.
- معدل الامتثال للمعايير: قياس مدى التزام المؤسسة بالمعايير والشهادات الدولية.
- زمن معالجة الشكاوى: متوسط الوقت المستغرق لحل مشكلات العملاء المتعلقة بالجودة.
- تكلفة الجودة (Cost of Quality - CoQ): تحليل التكاليف المرتبطة بتحقيق الجودة ومنع الأخطاء.