**المحور الثالث- إدارة الجودة الشاملة:**

لقـد سـاهمت التغیـرات الاقتصـادیة والتكنولوجیـة والاجتماعیـة الناتجـة عـن عولمـة السـوق، وزیـادة حـدة المنافسة بین المؤسسات إلى تغیر نظرة هذه الأخیرة مـن التركیـز علـى جـودة مواصـفات السـلعة أو الخدمـة فقـط إلى نظرة أشمل وأوسع تركیز على جودة كل عملیات وأنشطة ومراحـل العمـل بالمؤسسـة باعتمادها لمـا یسـمى بالجودة الشاملة، من أجل تحقیـق أقصـى إشـباع للزبـائن و المسـتهلكین، ولكـن تحقیقهـا وتجسـیدها فـي المؤسسـة یتطلـب تنسـیق وتوجیـه لكـل الجهـود مـن خـلال مـا یسـمى بـإدارة الجـودة الشـاملة TOTAL QUALITE MANAGEMENT التــي ســنتطرق إلیهــا فــي هــذا الفصل مــن حیــث: التعریــف، الأهمیــة والأهــداف، الأسس والمبادئ، ومراحل تطبیقها.

***1- مفهوم إدارة الجودة الشاملة:*** وعلى أساس ما تقدم يتطرق بعض الباحثين والمختصين إلى مفهوم إدارة الجودة الشاملة عن طريق الفصل بين العناصر التي يتألف منها وهي:

**- ­الإدارةManagement :** وتعني تخطيط وتنظيم وتوجيه ومراقبة كافة الأنشطة المتعلقة بتطبيق الجودة، ناهيك عن دعم نشاطات الجودة وتوفير الموارد اللازمة، وهذا يعني أن النظام الإداري قد حدد الخطوات المتخذة لإنتاج السلع والخدمات بالجودة المطلوبة والتأكيد على التحسينات المستمرة، وبما يحقق أفضل النتائج عن طريق أدوات وتقنيات إدارة الجودة الشاملة، بما يمكنها من تقديم السلع والخدمات الملبية لحاجات الزبون ورغباته.

**- الجودة­QUALITY**: وتعني تحديد درجة رضا الزبون ومستوى الإشباع الذي حققه المنتج ومتطلباته وتوقعاته وبما يضمن الاستمرار في البقاء والامتياز والقدرة على المنافسة.

**- الشاملة:** وتعني مشاركة جميع موظفي المنظمة والتنسيق بينهم لحل مشاكل الجودة وإجراء التحسينات المستمرة.

وقد تعددت تعاریف إدارة الجودة الشاملة باختلاف وجهات نظر الباحثين والمتخصصين، وقد تم تلخيص أهمها في الآتي:

**- تعريف ديمنج ( DEMING) 1986** فیعرفهـا بأنهـا: «فلسـفة إداریـة مبنیـة علـى أسـاس إرضـاء المسـتفید وتحقیـق احتياجاته حاضرا ومستقبلا « .

**- تعريف المُنظَّمة الدوليّة للتوحيد والقياس:** على أنّها: "تكامُل الخصائص، والمَعالِم المُرتبِطة بمُنتَج، أو خدمة ما، بما يُؤدّي إلى تلبية احتياجات، ومُتطلَّبات مُحدَّدة من قبل بدقّة".

**- تعريف مال روايال Mail Royal:** فیعرفها بأنها:«الطریقة أو الوسیلة الشاملة للعمل التي تشجع العاملین للعمل (4 (ضمن فریق واحد مما یعمل على خلق قیمة مضافة لإشباع حاجات المستهلكین«.

**- تعريف معهد المقاييس البريطاني:** فلسفة إدارية تشمل كافة نشاطات المنظمة التي يتم من خلالها تحقيق احتياجات وتوقعات العميل والمجتمع، وتحقيق أهداف المنظمة ككل بأكفأ الطرق وأقل التكاليف عن طريق الاستخدام الأمثل لطاقات جميع العاملين بدافع مستمر للتطوير.