**3*- فوائد إدارة الجودة الشاملة:***

- التركيز على العميل.

- فتح أسواق جديدة

- تحسين الوضع التنافسي للشركة.

- تعزيز العلاقات مع العملاء.

- رفع درجة رضا العملاء.

- تحسين جودة المنتج.

- تخفيض التكاليف.

- القيام بالأعمال الصحيحة.

- سرعة الاستجابة للتغيرات.

- تطوير القدرات ( التدريب ).

- حفز العاملين.

***4- المتطلبات الأساسية الإدارة الجودة الشاملة:*** لتطبيق برنامج إدارة الجودة الشاملة توجد عدة متطلبات لابد أن تأخذ في الحسبان:

1- دعم وتأييد الإدارة العليا.

2- تهيئة الثقافة التنظيمية وبيئة العمل.

3- إشراك العاملين وتدريبهم.

4- الانفتاح في عملية الاتصال.

5- التغذية العكسية أو المرتدة.

6- التركيــز علـى العـميـل.

7- التحسين المستمر.

8- ممارسة النمط القيادي المناسب.

9- وجود نظام للقياس.

***5- مراحل تطبیق إدارة الجودة الشاملة***: إن تطبیق إدارة الجودة الشاملة یتطلب أسس معینة في كافة النواحي التطبیقیة والإداریة داخل المنظمة وخارجهـا بحیث توفر المناخ الملائم لإمكانیة التطبیق وحتى یتم تطبیقها فإن إدارة الجودة الشـاملة تمـر بعـدة مراحـل فـأهم هذه المراحل هي:

**1- مرحلة الإعداد** :وتقابلها المرحلة الصفریة عند جابو نسكي وهي المرحلة التي یتم منها أخذ القرارات التالیة:

- تطبیق مفهوم إدارة الجودة وتدریب المدیرین.

- تحدید الأهداف والرؤیة المستقبلیة للمنظمة أو المؤسسة.

- إختیار الخبرات.

- وضع خطة إستراتیجیة.

**2- مرحلة التخطیط:** ویـتم فـي هـذه المرحلـة وضـع الخطـط التفصـیلیة لتحسـین الجـودة بلغـة مفهومـة للجمیـع وإختیـار أعضـاء المجلـس الاستشــاري الــذي ســیكون مســئول عــن تســهیل عمــل الفــرق وتــدریب الأعضــاء علــى مبــادئ ومتطلبــات الجــودة الشاملة.

**3- مرحلة التنفیذ:** ویتم فیها اختيار من سیوكل إلیهم مهمة التنفیـذ مـع تـدریبهم باستخدام أحـدث وسـائل التـدریب.

**4- مرحلـة الانتشار:** وفیهـا یـتم نقـل الإسـتراتیجیة مـن الـورق إلـى أرض الواقـع مـع استثمار الخبـرات الموجـودة ببقیة القطاعات.

**5- مرحلة التقيیم**: وفیها یتم الحصـول علـى التغذیـة الراجحـة ومعرفـة نقـاط القـوة والضـعف فـي المؤسسـة وتهیئـة الأرضیة المناسبة للبدء في تطبیق إدارة الجودة الشاملة.

**6-مرحلة التحسین المستمر:** وفي هذه المرحلة یتم الاستمرار في البحث المتواصل عـن التحسـین .

***6- معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة***: هناك العديد من المعوقات التي تحول دون نجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة منها:

1- حداثة موضوع إدارة الجودة الشاملة.

2- عدم توفر الكفاءات البشرية المؤهلة.

3- عدم كفاية الموارد المستخدمة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

4- عدم الاهتمام بتدريب الموارد البشرية.

5- اعتماد النمط البيروقراطي وتسلط المدراء.

6- مقاومة التغيير.

7- التسرع في توقع النتائج.

8- عدم وجود نظام فعال للاتصالات والتغذية العكسية.

9- عدم وجود توافق بين فرق العمل.