إدارة الجودة الشاملة ومبادئها

- مفهوم إدارة الجودة الشاملة

- هي طريقة تسيير تبحث عن أفضل تسوية بين مختلف الأعوان في المؤسسة، فهي تبحث عن التوفيق بين منافع العميل ، الأفراد، المسيرين، المساهمين (المالكين) ، المناولين من الباطن والموردين .
- وكما يراها أوكلاند فهي شكل تعاوني لأداء الأعمال ، يعتمد على القدرات المشتركة لكل من الإدارة والعاملين بهدف تحسين الجودة وزيادة الإنتاجية بصفة مستمرة من خلال فرق العمل.
- تعني أيضا عند البعض فلسفة صممت لتغيير الثقافة التنظيمية بما يجعل المؤسسة سريعة في استجاباتها ومرنة في تعاملها ومركزة على العميل ، يشيع فيها مناخ صحي وبيئة تتيح أوسع مشاركة للعاملين في التخطيط والتنفيذ للتحسين المستمر ولمواجهة احتياجات العملاء.
- كما ينظر إليها على أنها نظام إداري يركز على الفرد بهدف زيادة رضى العميل وهو بمثابة مدخل نظمي شامل وجزء مكمل لاستراتيجية المستوى الأعلى تمتد هذه الإستراتيجية أفقيا عبر الإدارات والوظائف لتشمل جميع الموظفين من أعلى لأسفل وتتسع للعميل والموردين.

المنطلقات الفكرية لإدارة الجودة الشاملة :

- قبول التغيير
- أسلوب عمل تعاوني جماعي
- قبول المنافسة كواقع ضروري.
- النظرة المستقبلية:
- الاقتناع بأن الجودة الشاملة رحلة مستمرة لها صفة الديمومة والاستمرار.
- إدراك أهمية الاستثمار لكل الموارد المتاحة، أهمية العنصر البشري والوقت كمورد رئيسي للإدارة.
- المنهج الشمولي :
- رفض القوالب الجامدة والأنماط الثابتة في الهياكل والتنظيمات والأساليب والاقتناع بأهمية الحركة والتشكيلات.

تتضمن إدارة الجودة الشاملة العديد من الأفكار الإدارية

- البحث عن أفضل طريقة لأداء عمل معين عن طريق قياس الوقت والحركة.
- ديناميكيات الجماعة وكيفية تحرير القوى الفعلية والنفسية للجماعة في حل المشكلات.
- التدريب والتنمية والمعرفة بكيفية التعلم وتصميم الخبرات التعليمية .
- ساعدتها استراتيجيات مشاركة العاملين في معرفة أن الموظفين الذين لديهم فرصة التأثير علي مجريات الأمور في المؤسسة وعلى طريقة أداء الأعمال يصبحون على درجة أعلى من المسؤولية .
- أخذت من النظم الاجتماعية.
- أخذت من نظرية تطوير المنظمات وتطبيقاتها كيفية التفكير في عملية التغيير.
- أفادت نظرية القيادة الحديثة في التفريق بين القيادة والإدارة وأهمية وضوح الرؤية والثقة وتمكين العاملين لتعبئة الجهود.
- تتفق إدارة الجودة الشاملة مع ما نحترمه من قيم.

- القيم: فلا يأخذ المسلم إلا القيم السامية
- العمل: يجب أن ينجزه المسلم بكل إتقان وجودة
- المهارات: يجب على المسلم أن يطور مهارته الإدارية والفنية والعملية قال تعالى
- الوقت : يجب أن يستخدم الوقت بحساب ولا يضيع
- الناس : أن يكون التعامل معهم بتعاون تام واحترام
- الموارد : يجب أن تستخدم بكافة أنواعها باقتصاد وعدم إسراف
- القرار : يحث ديننا على التشاور في اتخاذ القرار والصدق فيه قال تعالى.

- المعاملة : يدعو الإسلام إلى العدل في التعامل مع العمال وإعطاء كل ذي حق
- المقاييس: يدعو الإسلام إلى التزام الذمة في المقاييس والمعايير، فالإسلام يقيمها بالذرة

مبادئ إدارة الجودة الشاملة ومقارنتها بالإدارة التقليدية

- أولا: دعم والتزام الإدارة
- ثانيا : تبني رؤية متكاملة
- ثالثا : اشتراك الأفراد
- رابعا : التركيز على العميل
- خامسا ؛التحسين المستمر
- سادسا : اتخاذ القرار بناءا على الحقائق