

## المحاضرة الثانية:

### مفهوم إدارة الجودة الشاملة و فوائدها.

#### 1. تعريف الجودة: هناك عدة تعاريف أعطيت للجودة، من ضمنها مايلي:

- الجودة " عبارة عن مجموعة من الخصائص و المميزات الخاصة بمنتج أو خدمة، و التي تسمح له بإرضاء حاجات ظاهرة و كامنة " .

- يعرفها ديمنج " الجودة هي المطابقة للإحتياجات". أي مدى ملائمة المنتج أو الخدمة لإحتياجات و متطلبات العملاء.

- حسب الجمعية الفرنسية للمعايير AFNOR : " جودة المنتج أو الخدمة هي صلاحيته لإشباع حاجات المستعملين".

\* ملاحظة (1): نظرا لوجود التباين بين مفهومي الجودة و النوعية، هناك من يفرق بينهما:

- تعرف النوعية بأنها " اختلاف المنتوجات أو الخدمات من حيث المظهر أو المستويات".

فالنوعية ترتبط بالخصائص الخارجية للمنتج أو الخدمة، كل المنتجات تختلف مثلا في: الحجم، اللون، الشكل، إلخ...

- نلاحظ أن الجودة مرتبطة العناصر الداخلية و الخارجية للمنتج، أو الكيفية التي يتم تقديمها بالنسبة للخدمة كالذوق و سلامة المنتج من العيوب.

\* ملاحظة (2): هناك العديد من المفاهيم الخاطئة حول الجودة و التي يتداولها الكثير، من أهمها:

✓ الجودة تتعلق فقط بالمنتج:

كل المؤسسات تباع منتوجات ، لكن التمييز بينها يعود للخدمة المقدمة مع هذه المنتجات كحسن الإستقبال و الإصغاء، خدمات ما بعد البيع...إلخ، فالمؤسسة لا تباع منتج فقط و إنما تباع معه خدمة.

✓ تحقيق الجودة و السرعة في الانتاج أمر صعب:

إن التأكيد على انتاج سلع ذات جودة يأخذ وقت أطول، لكن يمكن تحقيق جودة المنتج و سرعته بشرط أن يتم تطوير الإنتاجية و الجودة بالتوازي.

✓ الجودة لا تقاس:

الجودة يمكن قياسها أو الإستدلال عليها بعدة طرق، نذكر منها:

- رضا الزبون، نسبة العملاء الذين تفقددهم المؤسسة، عدد الشكاوي، نسبة الإنتاج المعيب، المسترجعات.
- درجة تطابق المنتج أو الخدمة مع المعايير الموضوعه مسبقا.

✓ الجودة مكلفة:

الحقيقة أن المكلف هو عدم المطابقة و تقديم خدمات سيئة.

## 2. تعريف إدارة الجودة الشاملة:

- تعرف الجودة الشاملة على أنها " التكيّف المستمر مع حاجات العملاء و المستعملين، و تطوراتها بواسطة التحكم في جميع نشاطات و وظائف المؤسسة".

- كما تعرف على أنها " الجودة في كل شيء، أي جودة عناصر التنظيم و الإنتاج و كل مرافق المؤسسة من أجل تحقيق رضا المستهلك و اشباع رغباته".

- تعرف منظمة التقييس العالمية إدارة الجودة الشاملة بأنها " عقيدة أو عرف متأصل و شامل في أسلوب القيادة و التشغيل لمؤسسة- ما-، بهدف التحسين المستمر في الأداء على المدى الطويل، من خلال التركيز على متطلبات و توقعات الزبائن، مع عدم إغفال متطلبات المساهمين و جميع أصحاب المصالح الآخرين".

- كما تُعرّف إ.ج.ش على أنها " ثقافة يتأصل فيها الإلتزام الشامل بالجودة، و تعبر عن مواقف الأفراد و العاملين عن طريق مشاركتهم في عمليات التحسين المستمر للسلع و الخدمات بالاستخدام المبدع للأساليب العلمية".

## 3. الفوائد المتحققة من تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

من أهم الفوائد التي يحققها تبني فلسفة إ.ج.ش، مايلي:

- تقوية الوضع التنافسي للمؤسسة من خلال جودة المنتجات و الخدمات و الاستمرار في تحسينها، و بالتالي زيادة الثقة فيها.

- تحقيق انتاجية عالية، و التخلص من الهدر ( الضياع) من خلال تحسين نظام الإنتاج و العمليات و طرق حل المشكلات و سبل تقويم الأداء...إلخ.

- تعزيز ثقة العملاء بالمؤسسة و الاستمرار في التعامل معها.
- زيادة عوائد و أرباح المساهمين في تأسيس المؤسسة.
- تطوير مهارات و قدرات العاملين.
- فسح المجال للعاملين للمساهمة في تحسين أداء المؤسسة، و هذا يرفع من الروح المعنوية للعاملين و كسب ولائهم.