السنة الثانية ماستر تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسات
مقياس إدارة الجودة الشاملة د شريط حنان
المحور 6 : أهمية الزبائن والموردين ضمن إدارة الجودة الشاملة

1-<u>بالنسبة للزبائن</u>

يعد الزبون الركيزة الأساسية في إدارة الجودة الشاملة، لأن جميع أنشطة وعمليات المؤسسة تتمحور حول تحقيق رضا الزبون وتلبية احتياجاته، وبذلك تظهر أهمية الزبائن ضمن إدارة الجودة الشاملة من خلال ما يلي:

- **تحديد معايير الجودة**: حيث أن الزبائن هم من يحددون بشكل غير مباشر معايير الجودة عبر توقعاتهم واحتياجاتهم المختلفة، وبالتالي فإن الفهم الصحيح لتوقعات الزبائن ومطالبهم يعد خطوة أساسية لتحسين المنتج أو الخدمة بشكل مستمر، فكلما كانت الجودة تلبي توقعاتهم كلما زاد ذلك من فرص ولائهم ورضاهم،
- **التحسين المستمر**: تعتمد إدارة الجودة الشاملة على مبدأ التحسين المستمر وبالتالي تعتبر ملاحظات الزبائن وأرائهم حول المنتجات والخدمات مهمة جدا، وتعد محركا للجودة وتساعد الشركات في تحديد النقاط التي تحتاج إلى تعديل أو تحسين,
- **تحقيق رضا الزبائن**: من خلال تلبية احتياجاتهم يمكن تحقيق رضا الزبائن وكسب اهتمامهم، وهذا ما من شأنه أن يسهم في الحفاظ على الزبائن الحاليين وجذب زبائن جدد.
- **التفاعل المستمر مع الزبائن**: يعتبر التفاعل مع الزبائن أمرا مهما، من خلاله يمكن للمؤسسة فهم التغيرات في تفضيلاتهم واحتياجاتهم مما يساعدها في اتخاذ القرارات المناسبة لتحسين الأداء.
- **المنافسة السوقية**: الزبائن هم العامل الحاسم في التمييز بين المؤسسات المنافسة التي تستطيع تقديم منتجات بجودة عالية تتوافق مع متطلبات الزبائن، تكون أكثر قدرة على التفوق في السوق.

2- <u>بالنسة للموردين:</u>

إن نجاح أي مؤسسة في تقديم منتجات أو خدمات عالية الجودة يعتمد بشكل كبير على جودة مدخلاتها، وبالتالي فأهمية الموردين ضمن إدارة الجودة الشاملة تظهر في النقاط التالية:

- **ضمان جودة المدخلات**: يعتبر الموردون هم المصدر الأساسي للمواد الخام والمكونات التي تدخل في إنتاج المنتجات ، فكلما كانت هذه المواد ذات جودة عالية كلما ساهم ذلك في تقديم منتجات نهائية ات جودة عالية ، فالجودة تبدأ من المورد لذلك يجب على المؤسسة اختيار مورديها بعناية لتضمن الحصول على مواد ذات جودة ومتوافقة مع المعايير،
- **الشراكة الإستراتيجية مع الموردين**: تشجع إدارة الجودة الشاملة على بناء علاقات شراكة قوية وطويلة المدى مع الموردين، ولا تقتصر العلاقة بينهما على عملية التوريد فقط، بل تشمل التعاون في تحسين العمليات وتبادل المعرفة والابتكار وغير ذلك،

- **الابتكار والتطوير**: في ظل إدارة الجودة الشاملة يتم تحفيز الموردين على الابتكار لضمان تحسين مستمر في المواد التي يقدمونها، كما يمكن للموردين تقديم أفكار جديدة ومبتكرة من خلال تطوير مواد جديدة تحسن من جودة المنتجات النهائية،
- **تقليل العيوب والخسائر**: من خلال العمل مع موردين ملتزمين بالجودة يمكن التقليل من العيوب والخسائر الناتجة عن المواد الخام غير الجيدة أو الرديئة أو ذات العيوب، مما يؤدي إلى تحسين جودة المنتج النهائي، وهو ما يقلل من تكاليف الصيانة.