**السنة الثانية ماستر تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسات**

**مقياس إدارة الجودة الشاملة د شريط حنان**

**البحث الأول:** أساسيات حول الجودة وإدارة الجودة

**من إعداد:**بشرى محنوف و ربعية مي هديل مسعودي

**ملخص الموضوع:**

يقصد بالجودة درجة التميز التي يمكن التنبؤ بها من خلال استعمال معايير أكثر ملائمة وأقل تكلفة، وهذه المعايير تشتق من المستهلك، وينص ذلك المبدأ على عملية الإنتاج والمنتج النهائي في نفس الوقت.

أما مصطلح إدارة الجودة فيقصد به: هو طريقة أو أسلوب لمتابعة ومراقبة جودة المنتج أو الخدمة والتأكد من أنها مطابقة لمعايير الجودة في جميع مراحل الإنتاج والتصنيع.

وكذلك: هي عملية الإشراف على جميع الأنشطة والمهام المنجزة داخل المنظمة لضمان تميز المنتجات والخدمات.

تبرز أهمية الجودة من خلال تأثيرها في المجالات التالية:

* سمعة المنظمة: تستمد المنظمة السمعة الحسنة من مستوى الجودة الذي تنتج به منتجاتها ومحاولة تقديم منتجات تلبي رغبات وحاجات زبائن المنظمة.
* المسؤولية القانونية عن المنتج: أي منظمة تكون مسؤولة قانونا عن كل أذى أو ضرر يحصل نتيجة استخدام المنتج.
* الإنتاجية: إن المحافظة على مستويات الجودة يؤدي إلى تأثير إيجابي في الإنتاجية.

توجد داخل كل سلعة أو خدمة أبعاد أو خصائص بها، ومن خلال هذه الأبعاد يمكن تحديد مدى قدرتها وإمكانيتها على إشباع حاجات ورغبات المستهلك، وفيما يلي أبعاد كل من السلعة والخدمة.

**الأسئلة المطروحة:**

* حدد الفرق بين الجودة وإدارة الجودة؟
* ما هي أبعاد السلعة وأبعاد الخدمة؟
* هل هناك اختلافات بينهما؟