**البحث الثاني:**الإطار المفاهيمي لإدارة الجودة الشاملة

**من إعداد:**سبتي أدم وقوفي عبد السميع

**إدارة الجودة هي:**طريقة أو أسلوب تحليل لمتابعة ومراقبة جودة المنتج أو الخدمة والتأكد من أنها مطابقة لمعايير الجودة في جميع مراحل الإنتاج والتصنيع.

**أما** إدارة الجودة الشاملة فهي فلسفة إدارية تشمل كافة نشاطات المنظمة التي من خلالها يتم تحقيق احتياجات وتوقعات العميل أو المجتمع، وتحقيق أهداف المنظمة كذلك، بأكفأ الطرق وأقلها تكلفة عن طريق الاستخدام الأمثل لطاقات جميع العاملين بدافع مستمر للتطوير.

يتم التفريق بين إدارة الجودة الشاملة والإدارة التقليدية من عدة نواحي، وفي ما يلي أبرز الفروقات بينهما:

* تهدف الإدارة التقليدية إلى تعظيم أرباح المنظمة، بينما يرتكز اهتمام إدارة الجودة الشاملة على تحقيق رضا العملاء
* تعتمد الإدارة التقليدية على هيكل تنظيمي عمودي والسلطة المركزية، هيكل إدارة الجودة الشاملة فيكون أفقي والسلطة لا مركزية
* تركز الإدارة التقليدية على أسلوب العمل الفردي أما إدارة الجودة الشاملة فتؤكد على مبدأ العمل الجماعي
* نظام الحوافز في الإدارة التقليدية مادي على عكس إدارة الجودة الشاملة التي تعتمد على تطوير نظام الحوافز ليشمل تقديم الحوافز المادية والمعنوية.

تهدف المنظمات من خلال تطبيق إدارة الجودة الشاملة إلى تحقيق جملة من الأهداف، تتمثل في:

* خلق بيئة تدعم وتحافظ على التطوير المستمر
* تحسين نوعية المخرجات(السلع المنتجة والخدمات) مما يعزز تنافسية المؤسسة التي تطبق إدارة الجودة الشاملة
* رفع مستوى الأداء العام للمنظمات، لأن من مهام إدارة الجودة الشاملة تفادي السلبيات بحيث لا تكون هناك أي نسبة لاحتمال وقوع الخطأ عند تنفيذ الأعمال، وبالتالي إنجاز الأعمال بصورة صحيحة منذ أول مرة؛
* زيادة ولاء وانتماء الأفراد العاملين في المنظمة بفضل أسلوب العمل الجماعي و اشتراك جميع العاملين في عملية التطوير

وتنوع أساليب التحفيز.

**الأسئلة المطروحة:**

**حدد الفرق بين كل من: الجودة، إدارة الجودة، إدارة الجودة الشاملة؟**

**ما هي المرتكزات التي تقوم عليها إدارة الجودة الشاملة؟**

**وضح فوائد المنظمة من خلال تطبيق إدارة الجودة الشاملة**