تمهيد

في ظلّ التطوُّر، والاتِّساع الحاصل على مُستوى العالَم، بات العالَم قريةً صغيرة، وباتت المعلومة، والمعرفة سِلعاً تُشترى، وتُباع، ممّا أدّى إلى ظهور الحاجة إلى تقديمها بسرعة كبيرة، وبشكل تنافُسيّ؛ بهدف إرضاء العملاء؛ فظهرت الحاجة إلى تطوير الأنظمة، والآليّات، والعاملين، بالإضافة إلى الاهتمام برفع مستوى الكفاءة، وبالتالي الحاجة إلى ما يُسمَّى ب(الجودة الشاملة).

تعريف إدارة الجودة الشاملة

- ✓ عرَّفتها (المُنظَّمة الدوليّة للتوحيد، والقياس) على أنّها: "تكامُل الخصائص، والمَعالِم المُرتبِطة بمُنتَج، أو خدمة ما، بما يُؤدّي إلى تلبية احتياجات، ومُتطلَّبات مُحدَّدة من قبل بدقّة".
- ✓ عرَّفها (معهد المقاييس البريطانيّ) على أنّها: "فلسفة إداريّة تشمل كافّة نشاطات المُنظَّمة التي من خلالها يتمّ تحقيق احتياجات، وتوقُّعات العميل، والمجتمع، وتحقيق أهداف المُنظَّمة بأكفأ الطرق، وأقلّها تكلفة، عن طريق الاستخدام الأمثل لطاقات العاملين جميعهم بدافع مُستمِرٍّ للتطوير".
- ✓ عرَّفها (جوزيف جوران) على أنّها: "عمليّة إداريّة تُؤدّيها المُنظَّمة بشكل تعاونيّ؛ لإنجاز الأعمال، من خلال الاستفادة من القدرات الخاصّة بكلٍّ من الإدارة، والعاملين؛ لتحسين الجودة، وزيادة الإنتاجيّة بشكل مستمرّ، عن طريق فِرَق العمل، وبالاسترشاد بالمعلومات الدقيقة؛ للتخلُّص من كلّ أعمال الهَدْر في المُنظَّمة".

فوائد إدارة الجودة

- ✓ الوصول إلى تحقيق رضا العميل. الحفاظ على نشاط المُنظَّمة، وتجديد العمليّات الإنتاجيّة، بما يضمن البقاء للمُنظَّمة، وحصولها على الاعتراف الدوليّ، والمحلّي، والتحسين المُستمرّ في العمل.
- ✓ تعزيز المقدرة التنافُسيّة، وزيادة الربحيّة.
- ✓ تشجيع العمل الجماعيّ، وتحسين التواصل بين العاملين جميعهم، ممّا يساهم في حلّ المشكلات التي تواجه المُنظَّمة، وبالتالي زيادة الفعاليّة التنظيميّة، وتطوير مهارات، وقدرات العاملين.
- ✓ تحسين جودة الخدمات، والمُنتَجات، وفتح المجال أمام إنشاء الأسواق الجديدة

أداء الأعمال، والمَهامّ بطريقة صحيحة، مع ضمان

Dr.BOUFELJA