

## أهمية تطبيق الجودة الشاملة لأفراد والمجتمعات :

أن تطبيق هذا النظام إشارة مؤداها " نهتم بعملينا " ما يقوي العلاقة بين المنظمات وفئات المجتمع

هناك عدة أسئلة يجب طرحها لكي نصل إلى أهمية الجودة الشاملة بالنسبة للأفراد والمجتمعات التي تدور حول ما يلي :

- ما أهمية السلعة او الخدمة بالنسبة لي ؟
- كم عدد الشركات التي تنتج تلك السلعة او تقدم تلك الخدمة ؟
- هل السعر الذي اشتريت به السلعة او الخدمة مواز لمنفعتها ؟
- هل الحصول على تلك السلعة او الخدمة سهل ام اجد معاناة في الحصول عليها ؟
- كم الفترة الزمنية التي تدوم فيها تلك السلعة بدون ان تتلف ؟

**الخصائص التي تؤثر تأثيرا مباشرا على أهمية السلع والخدمات التي يرغب الأفراد في اقتنائها :**

- ❖ ان تكون نوعية السلعة او الخدمة المقدمة جيدة
- ❖ ان تكون السلعة او الخدمة امنة او موثوقة وتبقى مدة طويلة
- ❖ ان تكون السلعة اقتصادية للعميل وتتوفر فيها كيزة طول الاستخدام
- ❖ ان يتم توصيلها بالسرعة الممكنة
- ❖ ان يكون سعرها مناسباً
- ❖ ان تكون خدمة العملاء جيدة
- ❖ ان تكون خدمة ما بعد البيع جيدة
- ❖ ان لا يكون هناك عقبات في حال التخلص من المنتج
- ❖ ان تكون دورة الحياتية للسلع والخدمات مثالية

**أهم العناصر التي تؤثر في أهمية وفوائد السلع والخدمات من وجهة نظر الأفراد والمجتمعات**

- ١- **الموثوقية** : قدرة السلعة او الخدمة على الاداء فقط بدقة بل بثبات وبدقة ومتناهيّة.
- ٢- **المنفعة الملموسة** : ظهور المنفعة المادية والمعنوية المحسوسة والملموسة من السلع والخدمات المشتراة .
- ٣- **مدى الاستجابة** : الرغبة في المبادرة بمساعدة العملاء وتقديم الخدمة السريعة لهم ومعاملتهم بقدر من الاحترام والتقدير .
- ٤- **التوكيد** : يعني المعرفة ومجاملة الموظفين ومدى قدرتهم على نقل الثقة للزبائن .
- ٥- **التعاطف** : توفير الاهتمام والرعاية الفردية للعملاء او الزبائن .

## أهداف تطبيق الجودة الشاملة في الشركات والمنظمات :

- ✍ تحسين الوضع التنافسي للمنظمة في السوق ورفع المعدلات الربحية
- ✍ تعزيز العلاقات الجيدة مع الموردين وتوثيقها
- ✍ رفع درجة رضا العملاء
- ✍ تحسين جودة المنتجات المصنعة او الخدمات المقدمة
- ✍ انخفاض تكلفة العمل نتيجة عدم وجود اخطاء او عيوب وتقليل معدلات التالف
- ✍ فتح أسواق جديدة وتعزيز الأسواق الحالية
- ✍ القيام بالأعمال الصحيحة من المرة الأولى
- ✍ زيادة معدل سرعة الاستجابة للمتغيرات داخل المنظمة وخارجها
- ✍ تطوير قدرات العاملين من خلال التدريب الخارجي والتدريب على رأس العمل
- ✍ حفز العامل وشعوره بتحقيق الذات من خلال مشاركته في وضع الأهداف واتخاذ القرارات

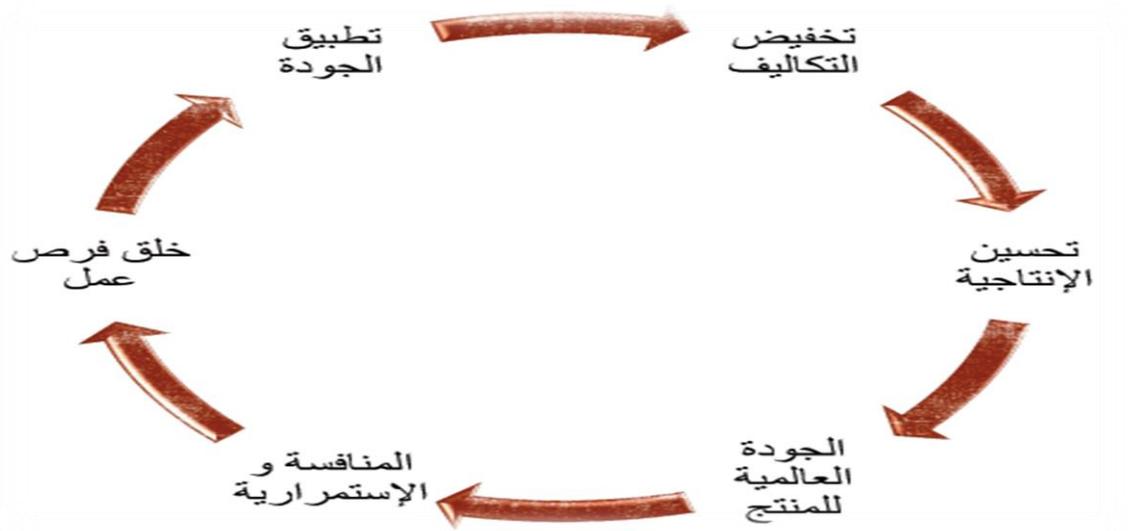
## فوائد تطبيق الجودة الشاملة ~

- ١ \* رفع درجة او مستوى رضا العميل ٢ \* ترقية الأداء وتحقيق الأمن الوظيفي ٣ \* تطوير أساليب حل المشكلات العالمية ٤ \* خلق بيئة عمل منفتحة على جميع المستويات
- ٥ \* خلق المزيد من الفخر والرضا في مكان العمل ٦ \* التخلص من الأعمال و الاجراءات العديمة الفائدة ٧ \* تقليل التكاليف وأثرها على فعالية المنظمة وكفاءتها
- ٨ \* غرس مبادئ العمل بروح الفريق الواحد ٩ \* استغلال الموارد البشرية في كافة اعمال المنظمة ١٠ \* عمل الاشياء الصحيحة بطريقة صحيحة
- ١١ \* تقوية تبادل الأفكار بين العاملين والادارات

## أهداف تطبيق الجودة الشاملة ”

- التركيز على ما يحتاجه السوق من سلع وخدمات والمقدرة على تحويل تلك الاحتياجات وترجمتها الى تصاميم مناسبة وملائمة وقابلة للتنفيذ .
- العمل على تحقيق أقصى ما يمكن عمله من تقديم السلع والخدمات بشكل يتناسب مع رغبة المستهلك وحاجته .
- وضع اجراءات غير معقدة تهدف الى تحسين العملية الانتاجية .
- التطوير الدائم والابتكار لمقاييس الأداء لتطوير منتجاتها .
- الايقان بأن المنافسين يعملون على التحسين المستمر لمنتجاتهم.
- الحرص الدائم على ان يكون التطوير مستمر .
- وضع نظام صارم ومستمر والتثبيت من عمل مراجعة شاملة.

## العلاقة بين الأفراد والمنظمات والجودة الشاملة



## مراحل تطبيق الجودة الشاملة

