

## الفصل التاسع : تطبيق الجودة الشاملة

# فلسفة تطبيق الجودة الشاملة يتعدى العلاقة بين المنظمة والأفراد إلى علاقة المنظمة بالمجتمع ككل .  
أهمية تطبيق الجودة الشاملة للأفراد والمجتمعات :

- إن تطبيق هذا النظام إشارة مؤداها " نهتم بعميلنا " 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 تآثر تأثيراً مباشراً على أهمية السلع والخدمات التي يرغب الأفراد في اقتنائها :

- ان تكون نوعية السلعة او الخدمة المقدمة جيدة .
- ان تكون السلعة او الخدمة آمنة او موثوقة وتبقى مدة طويلة .
- ان تكون السلعة اقتصادية للعميل وتتوفر فيها ميزة 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 الدورة الحياتية للسلع والخدمات مثالية .

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

- 1- **الموثوقية** : قدرة السلعة او الخدمة على الأداء ليس فقط بثقة بل بثبات وبدقة ومتناهيّة .
- 2- **المنفعة الملموسة** : ظهور المنفعة المادية والمعنوية المحسوسة والملموسة من السلع والخدمات المشترى .
- 3- **مدى الاستجابة** : الرغبة في المبادرة بمساعدة العملاء وتقديم الخدمة السريعة لهم ومعاملتهم بقدر من الاحترام والتقدير .
- 4- **التوكيد** : يعني المعرفة ومجاملة الموظفين ومدى قدرتهم على نقل الثقة للزبائن .
- 5- **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 بصورة صحيحة 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 :

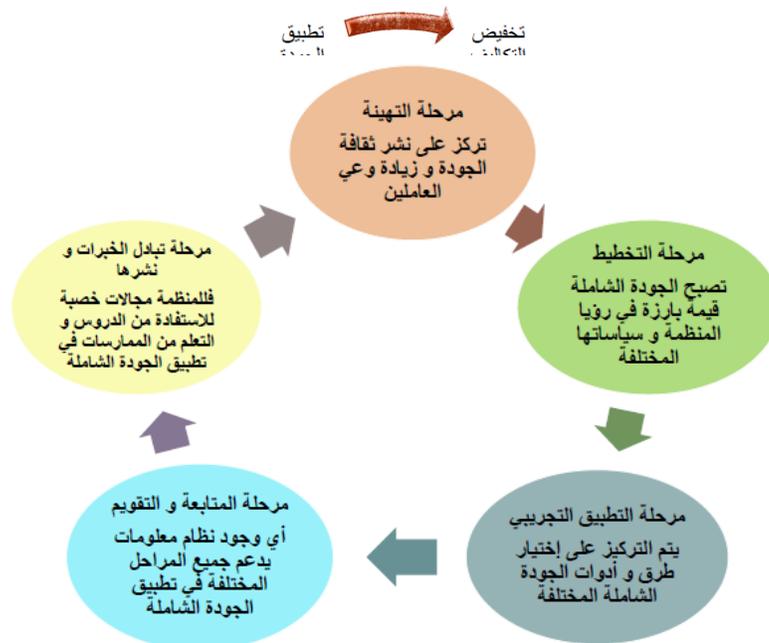
- تقليل التكاليف وأثرها على فاعلية المنظمة وكفاءتها .
- ترقية الأداء وتحقيق الأمن الوظيفي .
- استغلال الموارد البشرية في كافة أعمال المنظمة .
- رفع درجة او مستوى رضا العميل .

- عمل الأشياء الصحيحة بطريقة صحيحة .
- تقوية تبادل الأفكار بين العاملين والإدارات .
- تطوير أساليب حل المشكلات العمالية .
- خلق المزيد من الفخر والرضا في مكان العمل .
- غرس مبادئ العمل بروح الفريق الواحد .
- خلق بيئة عمل منفتحة على جميع المستويات .
- التخلص من الأعمال والإجراءات عديمة الفائدة .

### # أهداف تطبيق الجودة الشاملة : يمثل خارطة الطريق للتغيير نحو الأفضل على مستوى الأفراد والمنظمات

- 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 .
- الحرص الدائم على ان يكون التطوير مستمراً .
- الإيقان بأن المنافسين يعملون على التحسين المستمر لمنتجاتهم.
- وضع نظام صارم ومستمر والتثبت من عمل مراجعة شاملة.

### # العلاقة بين الأفراد والمنظمات والجودة الشاملة :



### # مراحل تطبيق الجودة الشاملة :