**عاشرا: المحاضرة العاشرة**

**- عناصر جوران العشرة Joseph.M.Juran وضع غايات التحسين**

1. بناء الوعي بوجود فرص التحسين .
2. التنظيم من اجل تحقيق الأهداف .
3. توفير التدريب .
4. تنفيذ المشاريع الهادفة الى حل المشكلات .
5. وضع تقارير حول تقدم العمل .
6. منح الاعتراف والتميز .
7. إعلان النتائج .
8. وضع علامات معينة وتثبيتها .
9. جعل عملية التحسين جزء من أنظمة وعمليات المنظمة.

**عناصر كروسبي الاربعة عشر (Ross,1999,6) Philhp.B.Crosby**

1. التزام الإدارة العليا بالجودة للأمد البعيد .
2. تشكيل فرق عمل لتحسين الجودة عبر الأقسام .
3. تحديد المشكلات الحالية والمحتملة .
4. تقدير كلف الجودة وتوضيح كيفية استخدامها كأداة إدارية .
5. زيادة وعي جميع المستخدمين بالجودة والالتزام بها .
6. العمل التصحيحي للمشكلات المحددة فور حدوثها .
7. تخطيط المعيب الصفري والالتزام ببرنامجه .
8. تدريب المشرفين على النهوض بمسؤلياتهم في برنامج الجودة .
9. توضيح أهمية التخلص من العيوب منذ البداية لانه منهج جديد.
10. تشجيع الأفراد والفرق على وضع غايات التحسين .
11. تشجيع الموظفين على إخبار الإدارة بخصوص العقبات التي تواجههم .
12. تحفيز الأفراد على المشاركة ومنحهم التقدير اللازم .
13. إنشاء مجالس للجودة لتنمية الاتصال المستمر .
14. الاستمرار في تكرار كل شيء لان تحسين الجودة مستمر .

**عناصر جائزة مالكولم بالدرج السبعة Malcolm Baldrige**

1. القيادة Leadership.
2. المعلومات والتحليل Information & Analysis.
3. التخطيط الاستراتيجي Strategic Planning.
4. استخدام الموارد البشرية Human Resource Utilization.
5. ضمان جودة المنتجات والخدمات Quality Assurance of Products & Services.
6. نتائج الجودة Quality Results .
7. رضا الزبون Customer Satisfaction.

**فوائد إدارة الجودة الشاملة:**

تعد الجودة أحد الأسبقيات التنافسية التي يسعى لتحقيقها المدير المعاصر اليوم في مختلف منظمات الأعمال وهي سلاح تنافسي مهم تستخدمه الشركات لجذب المستهلكين وتحقيق التميز في السوق، وقد زاد الاهتمام بموضوع الجودة نتيجة الارتفاع الكبير في عدد الشركات والمؤسسات على اختلاف مجالات نشاطها كما أن المنافسة لم تعد محلية فقط وإنما عالمية ولهذا تطلب من الدول السعي لاستكمال مقومات ونظم الجودة لكي تحظى بالقبول العالمي وذلك من خلال ضرورة الاهتمام بإدارة الجودة الشاملة.

وهناك عدة فوائد لتطبيق إدارة الجودة الشاملة منها ما يلي:

1. **تحسين في الربحية والقدرة على المنافسة:**

فالتحسين الذي يتحقق في الجودة يمكن من البيع بأسعار أعلى دون إغضاب العميل ويقلل من تكاليف التسويق ويزيد من كمية المبيعات، ومن ثم تزداد الربحية والقدرة على التنافس. إن شعار إدارة الجودة الشاملة (( أفعل الشيء الصحيح بطريقة صحيحة من أول مرة )) و الذي ينبغي أن يطبق في جميع أنشطة ومجالات عمل المنظمة ليتم تخفيض التكاليف وزيادة الكفاءة والفعالية.

**2. زيادة الفعالية التنظيمية:**

تركز إدارة الجودة الشاملة على العمل الجماعي وإشراك اكبر لجميع العاملين في حل المشاكل وتحسين العلاقات بين الإدارة العليا والعاملين وبالتالي يقل معدل دوران العمل.

**3. تحقيق رضا العميل:**

كذلك نجد ان إدارة الجودة الشاملة تركز على تعرف احتياجات ورغبات العميل وتحدد دور كل فرد وكل جماعة بدءاً من مرحلة بحوث السوق لتحديد المواصفات التي تخص العميل مروراً بمرحلة التصميم ومرحلة الإنتاج ثم النقل والتخزين والمناولة والتوزيع وأخيرا التركيب وخدمة ما بعد البيع.

يرى الباحث أن الوعي والاقتناع التام بمفهوم إدارة الجودة الشاملة من قبل الادارة العليا في المنظمة يحقق الأهداف والفوائد المرجوة من إدارة الجودة الشاملة.