**ثامنا: المحاضرة الثامنة**

**ب- الأخطاء الفنية:**

نجد أن الأخطاء الفنية أقل تأثيراً من الأخطاء الإدارية على تطبيق إدارة الجودة الشاملة. وهناك ثلاثة أنواع منها هي:

* جميع خرائط الرقابة تفترض أو تبني على التوزيع المعتدل. وبالتالي الخرائط الفردية عن طريق رسم المقاييس الفردية وعن طريق الفشل في تجميع البيانات تفشل في تأكيد أن هذا الفرض صحيح.
* نقص الفهم عن ما يتم فعلاً رسمه وكيف توجد له علاقة مع العمليات التي يتم رقابتها.
* إعادة حساب حدود الرقابة، عادة يتم رسم حدود جديدة للرقابة يوميا أو أسبوعيا حسب ما تتوافر البيانات الكافية للقيام بالحسابات وعندما يتم ذلك نفقد الهدف طويل الأجل كما أن الرقابة قد تشير إلى تغير في العمليات، مع ان نفس حدود الرقابة يجب ان يتم صيانتها وتستمر بالنسبة للعملية الواحدة حتى بعد تحسين العمليات فالحدود يجب فقط تعديلها بعد وجود:
  + دليل إحصائي عن التغير.
  + سبب التغير يتم تعريفه وفهمه

أن أهم خطوات تطبيق إدارة الجودة الشاملة ترتكز على التزام الإدارة العليا وسعيها الجاد في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المنظمة، ونجد انه عند وجود أخطاء ترجع مسؤولية هذه الأخطاء الى الإدارة العليا سواء كانت أخطاء إدارية أو أخطاء فنية كان يجب الرقابة عليها وتصحيح الانحرافات في الأوقات المناسبة.

**العوامل المؤثرة في الجودة**

ان تطور مراحل إدارة الجودة من الفحص الى إدارة الجودة الشاملة T.Q.M يوضح لنا مدخلين في ادارة الجودة الأول هو ما يطلق عليه بالتحري والاكتشاف ويشمل مرحلة الفحص وضبط الجودة وفيه يكون التأكيد على المنتوج النهائي بعد ان تم صنعه ، فيما يؤكد المدخل الثاني في إدارة الجودة على الوقاية (prevention) وهو يستند الى نشاطات ضمان الجودة وإدارة الجودة الشاملة ويركز على العملية بدلا من التركيز على المنتوج وان تنفيذ العمل يتطلب مشاركة الأقسام ووظائف مختلفة لاكتشاف جذور أسباب المشاكل وملاحقتها.

ومن خلال البحث في العوامل المؤثرة في الجودة توفرت تصنيفات متعددة لها (أنظر الجدول 1) فعلى الرغم من أن هناك عوامل عديدة متفق عليها الا أن هذا الاتفاق ليس تماماُ على تحديد ونوع العوامل .

**عناصر إدارة الجودة الشاملة** **:-**

تعد العناصر الأساسية لإدارة الجودة الشاملة ذات أهمية كبيرة في التطبيق العملي لها في مختلف المنظمات ، اذ ان هذه العناصر من شأنها ان تشير الى الحقائق الأساسية التي ينبغي ان يرتكن اليها عند الشروع باستخدام هذا الأسلوب تطبيقا في مختلف المنظمات ، لقد تباينت آراء الرواد والباحثين في شأن تحديد عدد وأولويات وأهمية هذه العناصر تبعا لتفاوت

وجهات نظرهم من ناحية والزوايا التي ينظرون بها الى هذا الموضوع من ناحية أخرى واهم هذه العناصر هي :-