

مقياس: إدارة الجودة

الأستاذة: خنونة زكية

المستوى: ماستر 2 علم النفس العمل والتنظيم

الايمل: [zakia31th@gmail.com](mailto:zakia31th@gmail.com)

نماذج ادارة الجودة الشاملة : هماك العديد من النمذجنذكر منها :

1-النموذج الامريكي : ان اساس هذا النموذج لتطبيق ادارة الجودة الشاملة في مختلف المؤسسات الخدمائية و الانتاجية في الولايات المتحدة الامريكية يتمثل في اعتماد عملية قياس الجودة من خلال تجنب ضيق النظرة و العمل على قياس مجمل مخرجات هذه المؤسسات التي تتلخص في مجموعة الخصائص و الخبرات العلمية ، المعرفية ، المهارية و السلوكية بخبرات و تجارب رائدة و ناجحة ووفقا ايضا لمختلف الاتجاهات الفكرية الحديثة و المعاصرة الحاصلة في البيئة المحلية و العالمية ( محمد صلاح الدين عباس ،2006،ص 118-119)

هذا و لقد ارتكز النموذج الامريكي لادارة الجودة الشاملة على خمس مراحل اساسية هي :

1-المرحلة الاولى : و التي صادفت مرحلة الثورة الصناعية و الزيادة و النمو في السلسلة الانتاجية لمختلف المؤسسات و المنظمات بمختلف انواعها ، و تتضمن هذه المرحلة عملية الاهتمام بالفحص و بالتدقيق في مختلف المنتجات و السلع و الخدمات بالاعتماد على مختلف الاجهزة و الوسائل و الاليات المختصة .

2-المرحلة الثانية : و التي تتضمن الاعتماد الفعلي على مختلف الاساليب الرياضية و

الاحصائية لاعطاء الدلالة المطلوبة و الضرورية لعملية الرقابة على الجودة

3-المرحلة الثالثة : و فيها يتم التكاد من الجودة و حمايتها من خلال الالتزام و الاستمرار

في اعتماد عملية المراقبة و المتابعة الشاملة اضافة الى الاخذ بعين الاعتبار لتكلفة

اعتمادها و كذا مختلف المداخل المكونة لها

4- المرحلة الرابعة : و التي تعرف بمرحلة الادارة الاستراتيجية للجودة في صورتها الشمولية على اساس انها ضمن النظرة العامة للمؤسسة و وفقا للسياسة التسييرية و الادارية و التخطيط الاستراتيجي للمؤسسة ( محمد عبد الوهاب الغزاوي ، 2004 ، ص ص : 126-127)

2- النموذج الياباني : لقد اكد العلماء و الباحثون في مجال ادارة الجودة الشاملة ان اليابان كمجتمع تاجر بشكل كبير بالمجتمع الامريكي في العديد من مجالات الحياة و ميادينها المختلفة . وكانت سنة 1947 بداية التطبيق الاول لنظام ادارة الجودة الشاملة بشكل عمليو اجرائي في مختلف المؤسسات الانتاجية و الخدماتية معتمدا في ذلك على ضرورة ارساء قاعدة متينة و مبنية على عديد المعايير ( عيساوي الهام ، 2006 ، ص ص : 92-93)

كما ان عملية انجاح تطبيق ادارة الجودة الشاملة في اليابان راجع الى الدور الذي يقوم به المشرفون و المدراء على مستوى مختلف المؤسسات و المنظمات من خلال اهتمامهم بعملية الرقابة و المتابعة و التقييم و بمواصفات احصائية و رياضية و بفرض تحمل مسؤولية ارتكاب الاخطاء للافراد ضف الى ذلك عملهم على ارساء ثقافة الجودة بالنسبة لهم و حث المؤسسات كاطار شامل لاعتماد الجودة وفق معايير موضوعية واقعية هادفة ( محمد احمد الشريف ، 2011، ص ص : 24-25)

3- النموذج الانجليزي : لقد كانت اولى بوادر اعتماد ادارة الجودة الشاملة في انجلترا عندما تم تاسيس وحدات كشف الفحص الاكاديمي على مستوى المؤسسات التعليمية لدراسة واقع الجودة الشاملة بها من خلال العمل على تطوير محتلف برامج و مقررات التكوين على مستوى مختلف المصالح و الاقسام في ظل اشراك كل الفاعلين ذويالعلاقة و المتواجدين في المحيط السوسيو-اقتصادي (حافظ فرج احمد ، 2007، ص ص : 128-129)

اضافة الى هذه النماذج الرئيسية نجد ايضا :

1- نموذج آرفين : في هذا الاطار اقترح هارفين نموذجة الخاص بادارة الجودة الشاملة في المؤسسة و الذي يتشكل من النقاط التالية :

- الضغ الخارجي من اجل التغيير
- مجموعة العوامل الداخلية و الخارجية المكونة لعملية التغيير و التي تفرض حركية التطور التكنولوجي
- مسؤولية و دور القائد اتجاه اتباعه فيما يخص المضي بهم نحو اعتماد نظام ادارة الجودة الشاملة
- ضرورة و الزامية الخضوع لنط التقييم و التقويم و القياس و الاحصاء لضمان التشخيص الصحيح بمعطيات ذات دلالات رقمية و كمية لضمان التحسين المستمر
- الضبط الدقيق للاهداف المسطرة التي تتماشى مع نظام ادارة الجودة الشاملة

2- نموذج آشوكمولواني : و الذي تشكل من خمسة مراحل اساسية لانجاح عملية ادارة

الجودة الشاملة في المؤسسة بشكل منطقي و ناجح