

الفصل الرابع: إدارة الجودة الشاملة

المبحث الأول: مفهوم إدارة الجودة الشاملة: ¹

تعد إدارة الجودة الشاملة من أكثر وأهم المفاهيم الفكرية والأطر العلمية والفلسفية الرائدة التي أخذت الحجم الهائل والواسع من قبل الاختصاصيين والباحثين والإداريين والأكاديميين الذين يهتمون بشكل خاص في تطوير، وتحسين الأداء المتوقع في الخدمات المقدمة في مختلف الوزارات، ولعل مفهوم إدارة الجودة الشاملة يعد من أكثر المفاهيم الإدارية التي تعددت بشأنها المفاهيم والأفكار والتعاريف في كل نظرة، سواء أكانت نظرة باحث، أم أكاديمي، أم اختصاصي، أم إداري، وغيرها، وهي تمثل: "التطوير والمحافظة على إمكانيات المؤسسة من أجل تحسين الجودة وبشكل مستمر، والوفاء بمتطلبات المستفيد وتجاوزها، وكذلك البحث عن الجودة وتطبيقها في أي مظهر من مظاهر العمل بدءاً من التعرف على احتياجات المستفيد وانتهاء بمعرفة مدى رضا المستفيد عن الخدمات المقدمة له"

ويمكن تعريفها على أنها تفوق في الأداء الإسهاد المستهلكين عن طريق عمل المديرين والموظفين مع بعضهم بعضاً من أجل تحقيق أو تزويد المستهلكين بجودة ذات قيمة من خلال تادية العمل الصحيح بالشكل الصحيح، ومن المرة الأولى، وفي كل وقت كذلك يمكن تعريفها بأنها: مجموعة من التنظيمات الاستراتيجية طويلة الأجل تساعد الإدارة على توفير مبادرات تحسين مستمرة من خلال جميع أقسام الإنتاج، إذ إنها قد تنطلق من أحد الأقسام، وبمرور الزمن ستدخل إلى جميع أقسام الوزارة؛ بسبب التداخل في النشاطات بين الأقسام المختلفة، إن ممارسات الجودة تعمل على التكامل والتنسيق بين عدد من الأساليب والمبادئ الإدارية المختلفة، ومنها على سبيل المثال: انتشار دالة الجودة، ومراقبة العملية الإحصائية، وتحليل الوقت، وخرائط ايشيكاوا، والتخطيط الاستراتيجي، بحيث تصبح ممارسة عناصر الجودة من قبل جميع أقسام المنظمة هدفا يسعى لتحقيقه الجميع .

1 - ،احمد نبيل فرحات إدارة الجودة الشاملة، مفهومها أهميتها معاييرها، تطورها التاريخي، تاريخ التصفح 2021/12/12، من موقع:

<https://www.starshams.com/2021/04/total-quality-management.html>

إدارة الجودة الشاملة هي عبارة عن سلسلة الإجراءات الإدارية والفنية اللازمة لتوفير الالتزام الكامل بإشباع متطلبات وتوقعات المستفيدين من خلال التحسين المستمر في كل مجالات الأنشطة، ويمكن أن تتحقق من خلال : جهود الإدارة :تخطيط، تنظيم، قيادة، توجيه، رقابة.
تحسين وتطوير :موردون، عمليات تشغيل وطرق عمل، مشاركة وتعليم وتحفيز.

نتائج جزئية: جودة المنتجات والخدمات، جودة أداء أعمال الأنشطة .
نتائج نهائية: جودة أداء الوزارة ككل .

ويتضح من خلال عرض المفاهيم والتعريفات المتعلقة بالجودة الشاملة من أنها عبارة عن إطار فكري ومنظمي من شأنه التركيز على تحقيق رضا المستفيد، وتوفير سبل التطوير المستمر من خلال إشراك كافة العاملين في الحرس الوطني في الإسهام الفعال في إطار التطوير والتحسين المستهدف .
المبحث الثاني: أهمية إدارة الجودة الشاملة:

أن هناك العديد من المنظمات العالمية قد أثبتت تميزه واضحة في نتائجها من خلال تطبيقها المفهوم إدارة الجودة الشاملة، وحقت نتائج مشجعة في هذا المجال، ويمكن الرجوع في هذا الصدد إلى تجارب تلك المنظمات وما حققته على أرض الواقع بصفة خاصة شركة زيروكس ، وشركة الخطوط الجوية ، ولقد تم رصد أهم الفوائد المحققة من تجارب تلك المنظمات، والتي يمكن تلخيصها فيما يلي :

انخفاض شكاوي المستفيدين من جودة السلعة والخدمة المقدمة إليهم .
تخفيض تكاليف جودة الخدمة .

زيادة نصيب السوق، وتخفيض التكاليف .

تخفيض شكاوي العاملين، وانخفاض نسب الحوادث الصناعية .

تخفيض عيوب الإنتاج وجودة الخدمة، وزيادة رضا المستفيدين .

زيادة الفاعلية، وتخفيض المخزون، وتخفيض الأخطاء، وتخفيض تأخير التسليم .

زيادة الأرباح وزيادة الإنتاجية .

زيادة المبيعات، وتخفيض التكاليف، وخفض زمن دورة الإنتاج .

تحسين الاتصال، والتعاون بين وحدات الوزارة .

- تحسين العلاقات الإنسانية، ورفع الروح المعنوية .
- زيادة الابتكارات والتحسين المستمر .
- زيادة العائد على الاستثمار .
- مشاركة العاملين .
- التدريب والتعليم .
- نظام الاتصال في المؤسسة .
- استخدام الأسلوب العلمي في اتخاذ القرارات .
- وحدة أهداف المؤسسة والعاملين .