**مبادئ إدارة الجودة الشاملة**

**يرتكز تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة على مبادئ ثمانية ، يمكن اعتمادها من قبل الادارة العليا في قيادتها للمنظمة نحو تحسين أداءها ، هي الآتي :**

**1 – التركيز على الزبون**

**تعتمد المنظمة على زبائنها، لذا ينبغي عليها فهم حاجاتهم ورغباتهم وتوقعاتهم الحالية والمستقبلية ، للإيفاء بمتطلباتهم ومحاولة التفوق على توقعاتهم .**

**إن رضا الزبون هو المحور الأساس لإدارة الجودة الشاملة وفي مقدمة اهتماماتها التي تبدأ بالتعرف على حاجات الزبون ورغباته وتوقعاته ، وتفسيرها ثم ترجمتها في مراحل التصميم والتصنيع اللاحقة لتقديم السلع والخدمات التي تحقق قيمة متفوقة للزبون.**

**قد يكون الزبون خارج المنظمة يتلقى منتجاتها (سواء كانت سلع أو خدمات) ، أو داخل المنظمة – كونه زبوناً داخلياً لمورد داخلي – وعليه ينبغي على المنظمة الفاعلة أن تهتم برضا كل من الزبونين الداخلي والخارجي ، لا سيما إن تحقيق رضا الزبون الداخلي هو الطريق الأمثل للحصول على رضا الزبون الخارجي .**

**2 – القيادة**

**يقع على عاتق القادة تحديد وحدة الهدف واتجاه المنظمة ، كما ينبغي عليهم خلق والمحافظة على بيئة داخلية تتيح لويتم ذلك من خلال فهم الأبعاد المؤثرة في ذلك مثل : الثقافة التنظيمية ، طبيعة المهام ، حاجات الأفراد وتوقعاتهم ، علاقتهم مع القائد ، كما يجب على القائد أن يهيئ بيئة عمل مناسبة للعاملين في المنظمة من حيث الظروف المادية والاجتماعية والسلوكية بما يضمن تحقيق النتائج المتوقعة من تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة .لأفراد العاملين المشاركة التامة في تحقيق أهداف المنظمة .**

**3 – مشاركة الأفراد العاملين**

**يمثل الأفراد جوهر المنظمة - بغض النظر عن مستوياتهم – وتتيح مشاركتهم التامة باستخدام قابلياتهم لمنفعة المنظمة**

**إن إسهام أفراد المنظمة في تحديد الأهداف ، وصياغة الخطط وإغناءها من خبراتهم وتجاربهم المكتسبة ميدانياً يجعلهم أإن من أهم سمات إدارة الجودة الناجحة اعتمادها على خلق ثقافة تنظيمية تشجع جميع الأفراد العاملين على المشاركة في تحليل مشكلات العمل ، وتحديد أسبابها ، وطرائق معالجتها ، مع تنمية روح الفريق والعمل الجماعي ، وتوفير الدعم والتحفيز الدائم لذلك .**

**كثر حماسة واندفاعا في تنفيذ خطط اشتركوا – ولو جزئياً – في اعدادها بما يؤمن لها نجاحاً أكبر .**

**4 – مدخل العملية**

**تزداد كفاءة تحقيق النتائج المطلوبة أو المرغوبة عند إدارة موارد المنظمة ونشاطاتها على أساس العملية ، التي تمثل مجموعة من النشاطات المتداخلة والمتفاعلة فيما بينها لتحويل المدخلات الى مخرجات .**

**حيث يتطلب استمرار العملية توفير موارد مختلفة مثل : المعلومات ، الطاقة، الوقت اللازم لإنجاز كل نشاط داخل العملية ، فضلاً عن تخطيط العملية وفقاً لـ : متطلبات الزبون ، والموارد المتاحة ، وقدرات العملية من أجل تحقيق الرضا للزبائن وبأقل استخدام ممكن للموارد.**

**5 – مدخل النظم في الإدارة**

**الإدارة كنظام تتكون من عدة عناصر ووظائف عادة ما تكون في وضع تفاعلي منتظم من أجل تحقيق أهداف محددة ينظر اليها على انها نظام كلي يتكون من مجموعة من النظم الفرعية يكمل كل جزء منها الجزء الآخر ويترابط معه .**

**ساهم تحديد العمليات المترابطة وفهمها وإدارتها بوصفها نظاماً في فاعلية المنظمة وكفاءتها في تحقيق أهدافها .**

**6 – التحسين المستمر**

**يجب أن يكون التحسين المستمر للأداء الشامل للمنظمة هدفاً دائماً لها ، بهدف زيادة قابليتها على الإيفاء بمتطلبات الجودة ، ذلك لان حاجات ورغبات وتوقعات الزبائن في تغير مستمر هناك عدة أنواع للتحسين منها : تعزيز القيمة الزبون من خلال سلع وخدمات جديدة ومحسنة وجيدة ، تقليل الأخطاء والعيوب والضياعات ، تحسين الاستجابة والدورة الزمنية للأداء ، تحسين الانتاجية ، والفاعلية في استخدام الموارد .**

**7 – اتخاذ القرارات على أساس الحقائق**

**تتخذ القرارات استنادا إلى الحقائق عن طريق وضع إطار للقياس ، ولجمع المعلومات ، وللتحليل .**

**يعتمد القياس على توجيه وتركيز إستراتيجية المنظمة صوب بعد تنافسي محدد – كالجودة مثلاً – مما يتطلب قياس جميع العمليات الأساسية ومخرجاتها على أساس الجودة , حيث يتم جمع المعلومات المطلوبة لتقويم الأداء وتحسينه فيما يتعلق بـ : الزبائن ، المنتج ، العمليات ، الأفراد ، المجهزين ، السوق والمنافسة ، فضلاً عن المعلومات المالية . وبهذه الطريقة تبنى القرارات الفاعلة على تحليل البيانات والمعلومات التي تستخدم لوضع أهداف واقعية ، وخطط عملية استنادا على تلك الحقائق.**

**8– علاقة المنفعة التبادلية مع المجهز**

**تعزز علاقات المنفعة المتبادلة بين المنظمة ومجهزيها قابلية كل منهما في خلق القيمة من جهة ، ومن جهة أخرى فان إقامة علاقات شراكة مع المجهزين ، وإدامة علاقات الثقة المتبادلة النافعة للطرفين يعزز التحسين المستمر للجودة. يتطلب النظر إلى المجهزين بوصفهم جزءاً من المنظمة ضمن علاقة طويلة الأمد توفر الاستقرار المطلوب لعمل المنظمة والمجهز معاً .**