**محاضرة 9 / ليسانس إدارة الاعمال**

**المادة إدارة الجودة الشاملة**

**2025-2024**

**الفصل 4/ الجز 2**

**II) المقاربة المعيارية للجودة:**

**1) التعريف الياباني للجودة :**

هو نظام من الوسائل مصمم لإنتاج سلع أو خدمات اقتصاديًا بالجودة التي تناسب متطلبات المشتري.

**(2تعريف تسييرالجودة من قبل AFNOR (الجمعية الفرنسية للجودة والتوحيد القياسي) :**

تسيير الجودة هي مجموعة العمليات ع(التنبؤ/التوقع والتنسيق والتنفيذ) التي تهدف إلى الحفاظ على الجودة أو تحسينها وتطوير الإنتاج على المستوى الأكثر اقتصادا الذي يأخذ في الاعتبار رضا العميل.

**3) تعريف الجودة حسب J. CHOVE :**

تعتبر الجودة كطريقة تسييريه ومُحكمة في جميع أنحاء المؤسسة. وبالتالي، فهي عبارة عن مجموعة من المبادئ والمناهج المنظمة كاستراتيجية شاملة تهدف إلى تجنيد المؤسسة بأكملها للحصول على رضا العملاء بشكل أفضل وبتكلفة أقل.

**4) تعريف الجودة حسب المواصفة ISO 8402/1987 :**

تعريف الجودة بانها مجموعة من الخصائص والمميزات لمنتوج او خدمة معينة وتهتم بكل جوانب المؤسسة حيث تحسن قابلية تلبية رغبات الزبائن الظاهرة/الموضعية والباطنة/غير موضعية.

**5**) **تعريف الجودة حسب المواصفة ISO 9000-2000**

يتعلق الأمر بقدرة المنتج أو الخدمة على تلبية احتياجات المستخدمين والمستهلكين.

**6) اقتراح تعريف ادارة الجودة من طرف الاستاذ ( 2008) :**

إدارة الجودة هي مجموعة من المناهج والمعايير (الإحصائيات) والممارسات (تقنيات وثقافة المؤسسة مناسبة/ ملائمة)، تهدف إلى تجنيد جميع العماليين / الاعوان في المؤسسة (مشاركة الإدارة و جميع الموظفين / الأجراء)، من أجل الإرضاء المستدام للاحتياجات والرغبات ( منتظرة وغير منتظرة) من العملاء / الزبائن / المستهلكين، بأفضل تكلفة.

**Le management de la qualité est un ensemble de méthodes, de critères ( statistiques ) et de pratiques ( techniques et culture d'entreprise adéquate), visant à mobiliser tous les acteurs de l'entreprise ( implication de la direction et de tous les salariés ), pour la satisfaction durable des besoins et exigences ( attendues et non attendues ) des clients au meilleur coût.**

**7) التصنيف المعياري لخصائص جودة المنتج :**

يمكن أن تكون ميزة المنتوج جوهرية أو منسوبة أو كمية أو نوعية.

دون أن تكون شاملة، فإن الخصائص الرئيسية للمنتجات هي كما يلي :

• الفيزيائية، الميكانيكية، الكهربائية، الكهرومغناطيسية، الإلكترونية، الكيميائية، البيولوجية.

• الحس: الشم، اللمس، الذوق، الجانب البصري، الصوت.

•السلوكية: الاستقبال، المجاملة، مرح، يبتسم، الصدق.

•التوقيت: الالتزام بالمواعيد، والموثوقية، والتوافر.

• مريح: ميزة فسيولوجية أو تتعلق بصحة الإنسان، والتعامل مع المنتوج أو راحة استخدامه.

• وظيفية: المتانة والأداء والسلامة والسرعة.

• Physique, mécanique, électrique, électromagnétique, électronique, chimique, biologique.

• Sens : odorat, toucher, goût, aspect visuel, sonore.

•Comportemental : accueil, courtoisie, gaieté, sourire, honnêteté.

• Rapidité : ponctualité, fiabilité et disponibilité.

• Confortable : une caractéristique physiologique ou liée à la santé humaine, à la manipulation du produit ou au confort d'utilisation.

• Fonctionnel : durabilité, performance, sécurité et rapidité.