**/ ليسانس/ إدارة الاعمال/ 2024-2025**

**مادة : ادارة الجودة الشاملة/ الفصل5 /الجزء 1**

**الفصل5 /الجزء 1 : مبادئ إدارة الجودة ونظام إدارة الجودة /SMQ :**

I) **المبادئ الاساسية لإدارة الجودة :**

تم تحديد 8 مبادئ عامة لإدارة الجودة لتوجيه المؤسسة نحو أداء أفضل.

1. **مبدأ توجيه العملاء** **:**

تعتمد المنظمات والمؤسسات على عملائها. لذلك يجب علينا الاستماع/الاصغاء إلى احتياجاتهم الحالية والمستقبلية وفهمها وتسجيلها وتحليلها، وأحيانًا لتلبية متطلباتهم/رغباتهم تحسباً/بتوقع (تفكر المؤسسة لصالح العميل).

1. **مبدأ القيادة الملائمة:**

يجب على المديرين/المسيرين تحديد التوجهات والغرض أو الهدف من المؤسسة (الاستراتيجية تأهيل بالجودة، تطبيق المواصفة ISO 9000، تطبيق إدارة الجودة الشاملة).

يجب أن يخلقوا ويحافظوا على بيئة داخلية (جو، ظروف عمل) يمكن فيها إشراك الموارد البشرية بشكل كامل في تحقيق أهداف الجودة (انتقال من القيادة التقليدية/التيلورية إلى اسلوب المنشط.

1. **مبدأ مشاركة الموظفين / الموارد البشرية :**

ستتيح المشاركة الكاملة للموارد البشرية إمكانية استخدام جميع مهارات/كفاءات الموظفين لتطبيق الجودة العلية / المثلى (الاستعداد لأخذ المبادرة) والابتكار في منصب العمل.

**4) المبدأ مقاربة السيرورة**:

يتم تحقيق النتيجة بشكل أكثر فعال عند ما إدارة الموارد والأنشطة تكون مسيرة كسيرورة (مبدأ السيرورة للزبون الداخلي).

ورش العمل ليست مستقلة (منظمة العمل القديمة) ولكنها مترابطة في المنبع/العلو والمصب/الاسفل).

**5) الإدارة النظامية :**

* يتعلق الأمر بتحديد وفهم و تسيير السير ورات المترابطة كنظام لتحسين فعالية المؤسسة وتحقيق أهدافها.
* نظام الإنتاج + إدارة المخزون + الإدارة المالية + إدارة الموارد البشرية + التسويق + الموردين + العملاء = الاندماج في المؤسسة كسيتورات مصغرة مترابطة.

**6) مبدأ التحسين المستمر / كايزن/Kaïzen :**

* "يجب أن يكون التحسين المستمر للأداء الشاملة هدفًا دائمًا للمؤسسة (التخلص من الأعطال/خلل في السير ورات، والآلات، وإدارة الموارد البشرية، والعلاقات / التنسيق، والاتصال، وانخفاض التكاليف الداخلية / الخارجية لعدم الجودة).
* كما أدى البحث عن التميز (الأداء الأمثل) من خلال الجودة إلى زيادة كثافة العمل.
* سيؤدي هذا إلى إجهاد/Stress وضغط نفسي في العمل، من خلال تطوير مرض كاروشي/Karoshy (إجهاد/ Stress-انتحار الموظف).

**7) مبدأ مقاربة الممارسة لاتخاذ القرار:**

تستند القرارات الفعالة على تحليل البيانات والمعلومات المتعلقة بالحالات الحقيقية (البيانات الإحصائية).

8**) علاقات المنفعة المتبادلة مع الموردين (علاقة الفوز-الفوز==gagnant-gagnantرابح-رابح) :**

هناك علاقة مترابطة بين الشركة ومورديها مما يزيد من قدرات الشريكين على خلق قيمة مضافة (تحسين الجودة، خفض الأسعار، التوزيع السريع، التغليف الملائم، المواد الاولية الجديدة، الابتكار، إلخ ...).

مثال: العلاقة المميزة بين شركة السيارات Peugeot ومورد قطع الغيار Valéo رقم 1 في أوروبا.