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

**مادة : ادارة الجودة الشاملة/ الفصل5 /الجزء 2**

**الفصل5 /الجزء 2 : نظام إدارة الجودة /SMQ :**

**(IIنظام إدارة الجودة/ SMQ :**

**1) نطاق نظام إدارة الجودة :**

* تجمع إدارة الجودة بين جميع كل جوانب إدارة المؤسسة المتعلقة بالأهداف والإجراءات، بهدف تحسين الجودة (مجلس الإدارة، الإدارة العامة، إدارة الوحدة/الفرع، لجنة توجيه/سياق الجودة، الاطارات السمية، اطارات الإنتاج، الاطارات التقنيين).
* يجب أن يأخذ نظام إدارة الجودة في الاعتبار أيضًا معايير المردودية (التكاليف / الاستثمارات في الجودة)، والعوامل التشريعية (النصوص القانونية / الرسمية، والمعايير) والبيئة (الحماية، العمران، التلوث) وكذلك متطلبات و رغبات العملاء.
* فيما يتعلق بالجودة، يجب على إدارة المؤسسة تحمل مسؤولية تقدمها وضمان تنفيذها على جميع مستويات التسلسل الهرمي.
* كعنصر من عناصر إدارة الجودة، تحدد سياسة الجودة الأهداف والمقاصد المرتبطة بالاستراتيجية المعتمدة (إدارة الجودة، ضمان الجودة / TQC، حصول على شهادة ISO 9000).
* يتم تنفيذ قرارات سياسة الجودة من خلال تخطيط الجودة وتوجيه الجودة وعملية ضمان الجودة وفقًا لمحتوى دليل الجودة.

**2) دليل ضمان الجودة :**

- نطلق على دليل الجودة، توثيق نظام إدارة/تسيير الجودة.

- يمكن أن يتعلق دليل الجودة بالشركة ككل أو بميديين منفصلة (قطاع، ورشة عمل).

- يحتوي دليل الجودة على ملاحظات أساسية حول سياسة الجودة في المؤسسة، لا سيما فيما يتعلق بتنظيم / علاقة المسؤوليات (بين أقسام الإنتاج المختلفة) والمهارات/الكفاءات وإدارة الموارد البشرية / الجودة.

- يحدد دليل الجودة أيضًا طريقة التنظيم والمناهج والإجراءات المتعلقة بتنفيذ نظام إدارة الجودةSMQ/.

- غالبًا ما يتبع محتوى وهيكل دليل الجودة / يتوافق مع القواعد المحددة في المواصفات 9000ISO .

* الإدارة مسؤولة عن تحرير دليل الجودة في شكلين:

• يجب تحديث الطبعة الأولى من دليل الجودة، للاستخدام الداخلي، بانتظام فيما يتعلق بالإجراءات المتعلقة بتنظيم العمل (المهام) والمناهج والضوابط/الرقبات.

• النسخة الثانية من دليل الجودة، للاستخدام الخارجي، تستخدم لتقديم المؤسسة للشركاء الخارجيين (مؤسسة المناولة، الموردين، الخ...)، ولإعلام العميل والإشهار.

• يتم استخدام دليل الجودة غالبًا كأساس للعقود بين العملاء والموردين ويصادق على الإجراءات / القواعد المتعلقة بتطبيق نظام إدارة الجودة.

• قد تختلف عناصر دليل الجودة داخل نفس القطاع.

* في النهاية، تجدر الإشارة إلى أن نظام إدارة الجودة يناسب /يتوافق في العديد من الجوانب مع المواصفة ISO 9004.

في هذا الصدد، نقترح الاحتفاظ بالتعريف الشامل للغاية لنظام إدارة الجودة، الذي قدمه فيليب ديرتي /Philippe DETRIE :

"نظام إدارة الجودة / SMQ هو مجموعة من المناهج والممارسات، تهدف إلى تجنيد جميع الاجراء/العاملين في المؤسسة، من أجل تلبية احتياجات العملاء وتوقعاتهم بشكل مستدام، بأفضل تكلفة".