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

**مادة : ادارة الجودة الشاملة/ الفصل6 /الجزء 1**

**لفصل6/الجزء 1 :المقاربة المنهجية والتحليلية لإدارة الجودة الشاملة :**

قبل تقديم إدارة الجودة الشاملة بالتفصيل، يجب ان نوضح المؤسسة التي ترغب في تطبيق هذا نوع الإدارة المعقد (دمج الرؤية الشاملة + السيرورات المصغرة الداخلية والمترابطة + دمج بيئة المؤسسة في النظام الإداري)، يجب أن المؤسسة تمر بالضرورة عبر المراحل الأولية / مرحلة تصميم وتطبيق الجودة، مرحلة ممارسة المبادئ الأساسية لإدارة الجودة، و مرحلة إدارة الجودة النظامية كمرحلة تحضيرية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة.

1. **المقاربة المنهجية لإدارة الجودة الشاملة :**

**I.1 متطلبات الجودة وفقًا لإدارة الجودة الشاملة :**

تتميز إدارة الجودة الشاملة بمفهوم/تفكير أكثر تحديدًا وتطلبًا لإدارة الجودة. تعتمد إدارة الجودة الشاملة على 4 مكونات نموذجية وأساسية للجودة.

**1) جودة التعريف :**

يتعلق الأمر بتحديد وتطبيق وتلبية احتياجات العملاء المستهدفين.

يشير التسويق إلى هذا كاستراتيجية تقسيم/ تجزئة العملاء:

- الرجال/النساء

- الشباب / الكبار- بالغ / الشيوخ-Seniors

حضري (مدن) / ريف

- الطبقة العاملة / الطبقة المتوسطة / الطبقة الغنية / المتقاعدين / طلاب المدارس الثانوية + الطلاب.

"إنها مسألة تحويل هذه الاحتياجات المختلفة إلى أداء يتم تحقيقه في دفتر الأعباء-cahier des charges (الخصائص التقنية، الجماليات، المهلة، الأمان، السعر ...).

**2) جودة التصميم :**

يتعلق الأمر بتقديم الحلول (وقائيات) التي تجعل من الممكن الوصول إلى مستويات الأداء المحددة.

**3) جودة التحقيق :**

يتضمن ذلك تنفيذ الحلول وفقًا للمواصفات / المعايير (الرمز الشريطي، و مصدر المنتوج، و مكونات المنتوج الكاملة والدقيقة، و المواصفات ISO 9000 +ISO 14000 +ISO 22000 + HACCP)، بطريقة مستدامة وباحترام بيئة المؤسسة.

**4) جودة الخدمة :**

يتضمن ذلك تقديم خدمات إضافية منتظرة/ يتوقعها كل عميل: الاستقبال، والمشورة/نصائح، والتخصيص، وخدمة ما بعد البيع، وما إلى ذلك دائمًا بطريقة مستدامة.

من خلال العولمة الاقتصادية، أصبحت المنافسة قوية جدًا لدرجة أن التقليد التجاري للمؤسسات يدفعها حاليًا إلى تمييز نفسها من خلال خدمات لا يتوقعها العملاء

(ابتكارات في الخدمات).