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

**مادة : ادارة الجودة الشاملة/ الفصل6 /الجزء 2**

**لفصل6 /الجزء2: المقاربة المنهجية والتحليلية لإدارة الجودة الشاملة :**

**2. I) المتطلبات الإدارية الداخلية والخارجية لإدارة الجودة الشاملة :**

**1) إدارة الجودة الشاملة و المقاربة الكلاسيكية للجودة :**

* تتجاوز إدارة الجودة الشاملة المقاربة الكلاسيكية للجودة المرتبطة بالتحكم في جودة التحقيق (جودة المنتوج + السيرورة الداخلية).
* تتجاوز إدارة الجودة الشاملة أيضًا المقاربة النظامية للجودة المتصورة من خلال الترابط بين السير ورات المصغرة الداخلية وتهدف بشكل خاص إلى المطابقة لتحقيق المعايير أو مواصفات الجودة الصارمة.
* نظرًا لتقليد وتشابه تقنيات إدارة الجودة في المؤسسات، فإنها تميل إلى تمييز نفسها، أكثر فأكثر، من خلال جودة الخدمات الخارجية وحداثتها الناتجة عن تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
* تتجاوز إدارة الجودة الشاملة أيضًا الرؤية المحدودة للبيئة (الموردون + العملاء / المستهلكون)، وتوسع مكونات شبكتها التجارية على المستوى الإقليمي / المحلي، وعلى المستويات الجهوية والوطنية وأحيانًا الدولية.
* التطوير الداخلي والخارجي لإدارة الجودة الشاملة، بما يتجاوز متطلبات الإنتاج (التطبيق الصارم لمواصفات ISO ومعايير الجودة الأخرى)، وما وراء/فوقا إرضاء توقعات / رغبات العملاء، تهدف ادارة الجودة الشاملة إلى تعزيز الإنتاج الموجه نحو تحقيق التميز/L’Excellence.

**2) تتميز إدارة الجودة الشاملة بشكل خاص بأربعة أهداف :**

1. تحديد الاحتياجات.
2. تصميم استجابات للاحتياجات.
3. تحقيق المنتجات والخدمات المتوقعة وغير المنتظرة.

د) توفير بيئة من الثقة.

**3)**  **تتطلب إدارة الجودة الشاملة 4 سلوكيات خاصة :**

1. الاستماع/الاصغاء (داخلي وخارجي).

ب) الإبداع (التحسين المستمر/كايزن/Kaïzen + ابتكار).

ج) الالتزام الصارم للمطابقة (التطبيق الصارم للمعايير ومواصفات الجودة ).

د) الاهتمام بالخدمة (خدمات / احتياجات جديدة / ابتكار).

**4) إدارة الجودة الشاملة وشعور العميل :**

يجب أن يطور نظام الجودة المرتبط بتطبيق إدارة الجودة الشاملة تتابع المؤسسة 3 معايير أساسية :

1. روح الجودة (ثقافة + سلوك) داخلية + خارجية.
2. الديناميكية (التآزر/synergie + التنسيق) وسرعة التحسين واليقظة التكنولوجية والاستراتيجية.
3. إرادة التعاون/المشاركة : يجب القضاء على المعوقات التي تعترض التعاون.

**5) هناك معايير أخرى يجب أن تتبعها إرشادات/توجيهات المؤسسة :**

أ) المشاركة/التأثير الجماعي و خاصة من طرف الاداريين/المسيرين.

1. الاستماع/الاصغاء الداخلي الدائم وطرح الأسئلة على جميع مستويات سيرورة الانتاج.
2. الوسائل +المعدات الملائمة.

د) أدوات قياس بسيطة وموثوقة.

ه) التخطيط على المدى المتوسط ​​والطويل (الهدف: نظام الجودة المستقر).