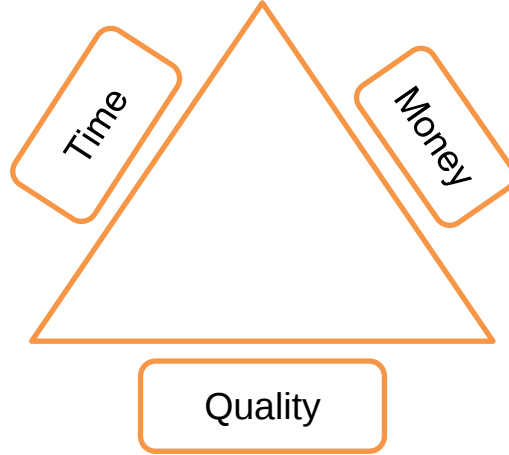


الفصل الرابع مفهوم الجودة الشاملة وأبعادها

تتعدد تعاريف الجودة من عالم إلى آخر إلا أن علماء الجودة اجتمعوا على أن الجودة مفهومها اللغوي Quality مقتبس من كلمة اللاتينية Qualitas ويقصد بها ماهية الشخص أو السلعة ودرجة صلاحيتها ، وتعني أيضاً الدقة أو الإتقان أو إحسان العمل والإخلاص في صنعه ، كما تعني مدى جمالية السلعة أو الخدمة المقدمة ومدى تلبيتها حاجات المستهلكين ومدى توافقها مع المعايير والمتطلبات المعتمدة.

ارتباط مفهوم الجودة بالتكلفة



اهم تعاريف الجودة الشاملة

الارتباط الوثيق الذي يربط الجودة بالتحكم في السلعة أو الخدمة وذلك عن طريق الحدود المعقولة والمقبولة من التنبؤ بشكل جودة المنتج. والتر شوهارت

نوعية المنتج أو الخدمة التي تصل إلى درجة معينة من الدقة والاتقان تساعد مالكيها مادياً وتتمتع بسوق جيدة و مستدامة ، أي أن الجودة تخفيض مستمر ومتواصل للخسائر وتحسين مستمر ومتواصل للعمل في جميع المناشط الإنتاجية. ادوارد ديمينج

القابلية للاستخدام

بمعنى ، تخفيض معدلات الأخطاء والتحسين المستمر في شكل ومضمون الخدمة المقدمة او السلعة المنتجة الأمر الذي سيساعد في تحقيق رضا العميل. جوزيف جوران

العيوب الصفرية

فكلما كانت عيوب السلعة أو الخدمة المقدمة تقترب من الصفر كانت الجودة تقترب من الكمال

المطابقة للمواصفات

الجودة مسئولية مشتركة ورغبات المستهلك هي أساس التصميم في المنتج أو السلعة. فيليب كروسبي

محاولة عمل الشيء الصحيح بالطريقة الصحيحة من أول مرة ، وعمله بطريقة أفضل في المرات اللاحقة

لذا نجد مفاهيم الجودة في مجملها تتمحور حول ثلاث أسئلة الرئيسية :

- ١- هل نعمل الأشياء الصحيحة ؟
- ٢- هل نعمل الأشياء الصحية بطريقة صحيحة ؟
- ٣- هل يتم عمل الأشياء الصحية بطريقة صحيحة من أول مرة ؟

نظام أداري استراتيجي متكامل يسعى الى تحقيق رضا العميل.
معهد الجودة الفيدرالي الأمريكي

طريقة لتحسين مرونة الأعمال وفعاليتها بشكل عام.
أوكلاند

مجموعة من الأنظمة والقرارات الاستراتيجية الشاملة تتبناها الإدارة العليا تعلن عنها بشكل واضح ومكثف بحيث يلتزم بتنفيذها جميع الموظفين في كافة الأقسام بهدف التحسين المستمر بما يحقق الرضا لدى العميل أو المستهلك بحيث لا يصاحب ذلك زيادة في الموارد أو ارتفاع في التكاليف الإجمالية على المنظمة.
شاكر الصالح وخالد الصريمي

أبعاد الجودة

مفهوم الجودة

- ١- فكر في أي شيء جيد تمتلكه (مثلا سيارة او ساعة او جوال) واكتب ماهي معايير الجودة من وجهة نظرك.
- ٢- عندما تذهب الى البنك او المركز الطبي او المطعم هل تجد منهم خدمة جيدة ؟
- إذا كانت الإجابة نعم حدد خصائص الخدمة الجيدة.
- إذا كانت الإجابة لا حدا لماذا هي غير جيدة.

أبعاد جودة السلعة

ترجع الدراسات الأولى لأبعاد الجودة إلى العالم الأمريكي ديفيد جارفن الذي أكد انه متى ما تم تحقيق تلك الأبعاد فإن المنظمة قد حققت الأهداف التي أنشأت من أجله وهي تلبية طلبات المستهلكين.
المظهر العام - السلعة - الجمالية - الصلاحية - الخدمات المصاحبة - الاعتمادية - المطابقة للمواصفات - حسن الأداء - والجودة المدركة.

أبعاد جودة الخدمة

التوقيت - التقدير والاحترام - سهولة التواصل - الأداء الفني - الاستجابة - الدقة - جودة المرافق - الكفاءة/التكلفة - الفعالية/النتيجة - السلامة/الأمان.

اخوكم / البرهي