ادارة الجوده الشامله الاداره :- التركيز المباشر على تطبيق العاملين للانشطه بما يمكنهم من توفير الجوده المطلوبه للزبون ويساعدالمدراء على تفهم العمليات التي يقومون بها وكيفية تحقيق التفاعل مع الاخرين من اجل تحقيق النجاح التام فينبغي تحسن تلك العمليات عن طريق ادوات وتقنيات ادارة الجوده الشامله بما يمكنها من تقديم السلع والخدمات الملبيه لحاجات الزبون ورغباته .

الجوده

تحديد رضا الزبون ومستوى الاشباع الذي تحققه السلعه او الخدمه مقابل مقياس متطلباته الخاصه والعامه التي تمثل محرك المنظمه في احراز الميزه التنافسيه .

الشامله

تشمل جميع الافراد والاقسام في المنظمه مما يتطلب تحقيق التكيف المستمر للعمليات بما يضمن تحقيق التسليم الجيد للقيمه الى الزبون .

تعريف الجوده الشامله

هي المدخل لاداء الاعمال يحاول تعظيم القدره التنافسيه للمنظمه من خلال التحسينات المستمره لجودة منتجاتها .

هي ثقافه يتاصل فيها الالتزام الشامل بالجوده وتعبر عن مواقف الافراد العاملين عن طريق مشاركتهم في عمليات التحسين المستمر للسلع والخدمات عن طريق الاستخدام المبدع للاساليب العلميه .

فلسفة وثقافة وثقة الفرد والمنظمه بانها يمكن ان تعمل اليوم افضل من الامس وانها ستعمل غدا افضل من اليوم من خلال وضع العمليات والانظمه في الموقع الذي سيحقق التميز ويقلل الاخطاء.

فلسفه وخطوط عريضه ومبادىء تدل وترشد المنظمه بغية خلق قيمه مضافه لتحقيق رضا زبائنها الداخلين والخارجيين من خلال تقديم ما يتوقعونه او ما يفوق توقعاتهم .

هي الفلسفه الاداريه للمنظمه التي تدرك من خلالها تحقيق كل من احتياجات المستهلك وكذلك تحقيق اهداف المنظمه معا .

انها الطريقه او الوسيله الشامله للعمل التي تشجع العاملين للعمل ضمن فريق واحد مما يعمل على خلق قيمه مضافه لتحقيق اشباع المستهلكين .

اهم الاستنتاجات لتعريف الجوده الشامله

1. التحسين المستمر في التطوير لتحقيق نتائج طويلة الامد .
2. العمل الجماعي مع عدة افراد بخبرات مختلفه
3. المراجعه والاستجابه لمتطلبات العملاء

مبادىء ادارة الجوده الشامله

1. التخطيط الستراتيجي
2. الاسناد والدعم
3. التركيز على الزبون
4. التحسين المستمر
5. التدريب والتطوير
6. المشاركه وتفويض الصلاحيه
7. اتخاذ القرارات على اساس الحقائق

متطلبات تطبيق ادارة الجوده الشامله

1. القياده
2. الالتزام
3. فرق العمل
4. التصميم الفعال
5. التركيز على العمليات

ادارة الجوده الشامله