المجلة العربية للعلوم و نشر الأبحاث
المجلد الثاني - العدد (5) : 4- يونيو 2016؛ ص. 65-83 ؛ بحث رقم :A27316 .

دراسة بحثية

أثر المستوي الإجتماعي للموظف بشركة اسنان الطبية المحدوده على تخفيض تكلفة تطبيق معايير الجودة الشاملة فى العمل - السودان

أحمد حسن عبد القادر عوض الله
أ. د. محمد المعتز المجتبي ابراهيم
جامعة النيلين – الخرطوم – السودان
البريد الاكتروني:ahmedalim18@gmail.com

الملخص

تهدف الدراسة بشكل عام الي استعراض الدراسات السابقة ذات الصلة، ومفهوم المستوي الإجتماعي والمعيشي وكيفية قياسه ومعرفته , ومفهوم الجودة وإدارة الجودة الشاملة وتكاليف الجودة، وأهمية تقرير نظم المعلومات المحاسبية عن تكاليف الجودة، وقد استندت الدراسة إلى فرضية أن عدم الإهتمام بالخلفية الاجتماعية والمستوي المعيشي للفرد يؤثر بشكل كبير على مستوي تأهيل الفرد لتطبيق معايير الجودة وان تقرير نظم المعلومات المحاسبية عن تكاليف الجودة لا يُمكّن الإدارة من تحديد الجودة وتخفيض تكاليفها (تكاليف الجودة) .وقد اعتمدت الدراسة على الأسلوب الوصفي التحليلي من خلال مراجعة الكتب والدوريات ذات الصلة بموضوعها، وتحليل الإستبيانات التي وزعت على عدة مستويات اجتماعيه واداريه وعلميه وجمع المعلومات من خلال ذلك التنوع الإجتماعي. ومن النتائج التي توصلت اليها من خلال تحليل تلك البيانات أن هنالك دلالة احصائيه تُبين ان الاسر ذات المستوي المعيشي المرتفع تبعث فى افرادها الثقه بالنفس وتجعل من الفرد أكثر صلابة فى مواجهة الأخطاء فى حياتة العملية وتقبُل النقد وتحويله لدافع إيجابي وتحقيق نجاحات فى عمله بعكس الفرد الآتي من بيئه إجتماعية بسيطة وذا شخصية ضعيفه ومهتزه لا يتقبل أي نقد ولا يسعي لإصلاحات بل وفى كثير من الأحيان يكتفي بإخفاء أخطاءه . وهنالك ايضاً دلالة إحصائية تدل على ان الفرد الآتي من مستوي اجتماعي مرتفع له شخصية قيادية قوية ومؤثرة نابعة من ثقته فى نفسة بعكس ذلك القادم من خلفية إجتماعية بسيطة. ومن خلال ما سبق من تحليل لكل تلك البيانات والإحصاءات يمكن الوصول الي خلاصة انه لابد من ضرورة توفير نظم المعلومات المحاسبية لتقرير تكاليف الجودة وجعله ضمن مجموعة مخرجاتها من التقارير المالية، و ان تأهيل الكوادر يتأثر بشكل كبير بالمستوي الإجتماعي والمعيشي للفرد وبما أن تطبيق معايير الجوده بشكل عام تنطوي عليه تكاليف اضافيه تتحملها المنشأه لذلك لابد ان يكون مفهوم االجوده نابع من قناعاته وان لا يعتبر ان تطبيق معايير الجوده رفاهيه لا لزوم لها ولعل من خلال الاستبيانات التي اجريتها اتضح لي ان الموظف اذا لم يأتي من بيئه اجتماعيه جيده وتعي لمعايير الجوده في حياتها اليوميه لن يكون حريصاً على تطبيق معايير الجوده فى العمل .

الكلمات المفتاحية : المستوي الإجتماعي والمعيشي للموظف وتأثيره على تطبيقه لمعايير الجوده .

مقدمة

تعتبر التنمية من أهم الأمور التي يجب أن تسعى إليها الدول من أجل ضمان بقاء وجودها واستمرارها وضمان حياة كريمة لأفرادها، وتبنى التنمية لأي مجتمع على عدة مقومات أساسية يجب أن تسعى الدولة لتحقيقها ومن أهم ما يجب أن تسعى إلى توفيره هو تحقيق الأمن الغذائي ورفع مستوى معيشة الفرد والأسرة من خلال توفير الاحتياجات الأساسية والثانوية الضرورية لصحة الفرد والجماعة داخل المجتمع، فذلك سوف ينعكس على توفر مجتمع سليم وصحي خالي من المشكلات النفسية والاجتماعية والاقتصادية وغيرها من الأمور .

ومن هنا اود ان اشير إلى أن ما دفعني للكتابة حول هذا الموضوع هو أن جودة الحياة لها ارتباط وثيق بكل فرد من افراد المجتمع مهما بلغت درجته أو مكانته، وبالتالي الكل يسعى إلى تحقيق أعلى مستويات من الرضا عن حياته وأن يكونوا أكثر تحقيقاً لجودتها، ومما دفعني أيضاً في الكتابة حول هذا الموضوع هو تخصصي فى المحاسبه ووجوب اظهار تكاليف للجوده الشامه فى التقارير الماليه وتقييم المستويات الإجتماعيه للموارد البشريه المناط بها تطبيق معايير الجوده بالمؤسسه كما أن الرضا عن الحياة هو العامل الأساسي في إدراك الفرد لجودة حياته، ومن الأسباب الأخرى أيضاً هو حداثة المفهوم من حيث سياق الاستخدام على المستوى العلمي، وبالذات على المستوى العربي، وكان هذا دافعاً للباحث في التعرف أكثر على هذا المفهوم. وتأتي الجودة في مقدمة الاهتمامات الإستراتيجية الحيوية التي تواجهنا في حياتنا عموما، وفي مجالات تخصصاتنا النوعية بصفة خاصة، ويرجع ذلك إلى التقدم العلمي و التقني المتلاحق، وتزايد حدة المنافسة بين المؤسسات الإنتاجية و الخدمية في ظل زيادة العرض عن الطلب. ويتجاوز مفهوم الجودة معناه التقليدي أي جودة المنتج أو الخدمة ليشتمل جودة المؤسسة أو المنظمة بهدف تحسين و تطوير العمليات و الأداء، وتقليل التكاليف ، والتحكم في الوقت ، وتحقيق رغبات العملاء و متطلبات السوق، و العمل بروح الفريق، وتقوية الانتماء.

الهدف العام من الدراسة

تهدف الدراسه الي معرفة مدى علاقة المستوي الإجتماعي للفرد بجودة تطبيق الموظف لمعايير الجوده فى عمله ووظيفته بمختلف مسمياتها . وايضاً كشف الفروق فى مستوي الدعم الإجتماعي والأسرى للفرد بإختلاف جغرافية مكان الإقامه للفرد ومكان نشأته .

وتكمن أهمية الدراسة ايضاً في كونها تتطرق لأحد الجوانب الشخصيه الحياتيه للفرد والتي لها تأثير غير مباشر فى تطبيق معايير الجوده وإثبات تلك الفرضيه يعكس الاتجاهات الحديثة في مجال المحاسبة والتي جاءت نتيجة التطورات التقنية في مجال المعرفة المعلوماتية والتغيرات التكنولوجية والإنتاجية، فقد ازداد اهتمام وتركيز رجال الإدارة على مفهوم إدارة الجودة الشاملة في العقدين الأخيرين من القرن العشرين، وتم تحديد مجموعة من المعايير الدولية لإدارة الجودة وباتت هناك مكافآت وجوائز رفيعة المستوى تمنح للشركات ذات الجودة المرتفعة. فضلاعن كون تكاليف الجودة أصبحت تشكل حصة كبيرة نسبيًا من تكاليف الإنتاج، الأمر الذي يستدعي توفير معلومات عن هذه التكاليف من خلال إعداد تقرير تكاليف الجودة وتقارير عن تكاليف التأهيل المستمر للكوادر.

وقد جاءت هذه الدراسة بهدف تسليط الضوء على أهمية تأهيل الكوادر ومراعاة الخلفيه الإجتماعيه والنفسيه ومدى القناعات بمفهوم الجوده الشامله على مجملها و قياس تكاليف الجودة والتقرير عنها بتضمينها في مخرجات نظم المعلومات المحاسبية وأخذها بعين الاعتبار عند تصميم تلك النظم، إضافة إلى بيان أهمية ذلك التقرير للإدارة. وايضاً جاءت الاهميه من قلة الدراسات والبحوث في هذا الموضوع ليس في السودان فحسب، بل وفي الوطن العربي – في حدود علم الباحث - حيث تعتبر الد ا رسات التي أجريت في منطقتنا العربية في جودة حياة الموظف واثرها على وعيه بأهمية الجوده نفسها والأخذ فى الإعتبار الخلفيه الإجتماعيه للفرد ومستوي معيشتة ذات علاقة بموضوع جودة الحياة محدودة ونادرة، وتكاد لا تذكر حيث برزت الحاجة إلى مثل هذه الد ا رسات، والتأكيد على أهميتها.

تساعد هذه الدراسة الباحثين في هذا الموضوع أو ممن تحدثوا حوله في التعمق أكثر في معرفة أوجه القصور من حيث الخدمات والدعم المقدم من قبل المجتمع وسبل التغلب عليها من أجل الوصول إلى جودة أفضل لحياتهم. وتساهم هذه الدراسة في توفير معلومات لوضع السياسات والخطط الخاصة من قبل المسؤولين وصناع القرار؛ من أجل تنمية وتطوير مقومات الحياة بقدر المستطاع؛ لضمان أكبر قدر من توفير الدعم و الخدمات التي تؤدي إلى سعادة الإنسان ورفاهيته .

وهذه جميعها يمكن تلخيصها في نقطتين أساسيتين وهما المطابقة للمواصفات ، وإشباع و تحقيق متطلبات السوق أو كما يختصرها عالم الجودة جوران في المواءمة للاستخدام ومن هنا زاد التوجه نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة وخاصة مع التطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات وثورة الاتصالات، والتي ألغت الحدود وجعلت العالم قرية صغيرة بما يعنيه المفهوم، هذه المتغيرات فرضت تحديات كثيرة على المؤسسات المعاصرة، من أهم هذه التحديات شدة المنافسة وزيادة حاجات ورغبات العميل، وبالتالي لم يكن أمام هذه المؤسسات سوى العمل جاهدة نحو تطبيق نظام الجودة لتحقيق رغبات ومتطلبات العميل، انطلاقا من مبدأ أساسي في إدارة الجودة الشاملة وهو التفوق على رغبات العميل.

إلى أنه قد ازداد اهتمام الباحثين بمفهوم جودة الحياة منذ بداية النصف الثاني للقرن العشرين وتعددت استخدامات مفهوم الجودة بصورة واسعة في السنوات الأخيرة في جميع المجالات، مثل جودة الحياة وجودة الخدمات وقد تم إجراء العديد من الدراسات حول اهمية رفع المستوي الإجتماعي للفرد وكيفية قياس المستوي المعيشي ومدي تأثيره على الموظف وأهمية الجوده و تكاليف الجودة واهميتها منها:

مشكلة الدراسة

تكمن مشكلة الدراسه فى:-

إنعدام الدعم الإجتماعي وإنخفاض مستوي المعيشة للفرد وجودة حياته يؤثر سلباً على مستوي الوعي بتطبيق معايير الجوده من قبل الموظفين . وتأثر مستوي الرضا بإختلاف المستوي الإقتصادي للأسرة التي نشأ فيها الموظف (ضعيف- متوسط – مرتفع) .

انخفاض المستوي الإجتماعي والمعيشي للفرد يؤثر سلباًعلى مدي قناعته ومعرفته وتطبيقه لمعايير الجوده المطلوبه بالمنشأه والوعي بأهميتها وكيفية حساب تكلفتها .

و توصلت من خلال دراستي هذه إلى عدة نتائج من أهمها انه توجد فروق دالة بين متوسطي درجات ذوي المستوى الاجتماعي الاقتصادي المرتفع والمنخفض في التباعد لصالح ذوي المستوى الاجتماعي الاقتصادي المرتفع في الوضع الأفضل وذلك لأن الأسر ذات المستوى الاجتماعي الاقتصادي المرتفع تدعم لدى أفرادها الواقعية في التصورات ومستوى الطموح، وتنمي لديهم الإحساس بالانتماء وتشعر كل فرد بكيانه ووجوده،

في الوقت الذي تترك فيه الأسر ذات المستوى الاجتماعي الاقتصادي المنخفض آثار سلبية على شخصية الفرد، ويسيطر الاغتراب والتباعد بين الفرد وذاته وبين الآخرين في الأسرة، وبذلك فإن الأفراد ذوي المستوى الاجتماعي الاقتصادي المنخفض أكثر إحساساً بالتباعد عن غيرهم من ذوي المستوى الاجتماعي الاقتصادي المرتفع، كما أنه توجد هوة بين الذات المثالية، والذات الواقعية لدى الأفراد ذوي المستوى الاجتماعي الاقتصادي المنخفض، فواقعهم أبعد ما يكون عن تصوراتهم وطموحاتهم لذا يشعرون بالاغتراب عن ذواتهم.

بالنسبة لتقبل الذات: توجد فروق دالة إحصائياً بين متوسطي درجات ذوي المستوى الاجتماعي الاقتصادي المرتفع والمنخفض لصالح ذوي المستوى الاجتماعي الاقتصادي المرتفع في الوضع الأفضل، فالأفراد من ذوي المستوى الاجتماعي الاقتصادي المرتفع بما توفره لهم الأسرة من إشباعات وتحققه لهم من مكانة اجتماعية، وتقدير للذات، ومرغوبية اجتماعية وأساليب معاملة سوية، تجعل الآخرين ينظرون إليهم نظرة إعجاب وتقدير مما يرفع من معدل تقبلهم لذاتهم والرضا عنهم.

في الوقت الذي يعاني فيه الأفراد من ذوي المستوى الاجتماعي الاقتصادي المنخفض من نقص إشباع حاجاتهم النفسية والاجتماعية والمادية وأساليب المعاملة الوالدية اللاسوية، وضعف المرغوبية الاجتماعية، مما يدعم عندهم مشاعر النقص والدونية ورفض الذات، كما تطاردهم نظرات الازدراء والاحتقار من الآخرين، وفي أحسن الأحوال العطف والشفقة، مما يجعلهم غير متقبلين لذاتهم، وغير راضين عنها، بل ورافضين لها كارهين لوجودها. و بالنسبة لتقبل الآخرين: توجد فروق دالة إحصائياً بين متوسطي درجات ذوي المستوى الاجتماعي الاقتصادي المرتفع والمنخفض لصالح ذوي المستوى الاجتماعي الاقتصادي المرتفع، وذلك لأن الأفراد من ذوي المستوى الاجتماعي الاقتصادي المرتفع تدعم أساليب التنشئة الأسرية لديهم الثقة بالذات واحترام الذات واحترام الآخرين والثقة بهم، والتفاعل معهم دون خوف أو حساسية مما ينعكس على نظرة الآخرين إليهم وتقبلهم لهم واحترامهم مشاعرهم.

في الوقت الذي يجد فيه الأفراد من ذوي المستوى الاجتماعي الاقتصادي المنخفض من أساليب المعاملة الأسرية التي تفقدهم الثقة بالذات وبالآخرين مما يدفعهم للتعامل مع الآخرين بخوف وحساسية وحقد وحسد وكراهية ورفض مما يدفع الآخرين للانصراف عنهم والاستهانة بهم. لذا فهم أقل تقبلاً للآخرين ويكونون اتجاهات عدائية تجاههم.

فرضية الدراسة

تستند الدراسة إلى فرضية مفادها:

أن عدم الإهتمام بالخلفيه الإجتماعيه والمستوي المعيشي للفرد يؤثر بشكل كبير على مستوي تأهيل الفرد لتطبيق معايير الجودة وان تقرير نظم المعلومات المحاسبية عن تكاليف الجودة لا يُمكّن الإدارة من تحديد الجودة وتخفيض تكاليفها (تكاليف الجودة)، مما ينعكس سلبيًا على قدرتها في تحسين الجودة من أجل منع انخفاض الإيرادات أو زيادتها.

منهجية الدراسة

اعتمدت الدراسة على الأسلوب الوصفي التحليلي من خلال مراجعة الكتب والدوريات ذات الصلة بموضوعها، وتحليل الإستبيانات التي وزعت على عدة مستويات اجتماعيه وادرايه وعلميه وذلك من خلال

تقسيمها الى اربعة مجموعات لمستويات وظيفيه متدرجه من مديرين الي مدراء إدارات وموظفين وعمال وذلك فى حدود العاصمه الخرطوم بمدنها الثلاث وذلك فى مدة السته اشهر الماضيه ابتداءً من شهر اغسطس 2015 وحتي فبراير 2016 وجمع المعلومات من خلال ذلك التنوع الإجتماعي . وايضاً اعتماد الأسلوب الوصفي التحليلي للإجابة على تساؤلات الدراسة. ولتحقيق الأهداف المرجوة تم استعراض النقاط الأساسية الآتية: الدراسات السابقة ذات الصلة،ومفهوم المستوي الإجتماعي والمعيشي وكيفية قياسه ومعرفته , ومفهوم الجودة وإدارة الجودة الشاملة، وتكاليف الجودة، وأهمية تقرير نظم المعلومات المحاسبية عن تكاليف الجودة، وقياس تكاليف الجودة والتقرير عنها، والخلاصة والمقترحات. وبناءً على ذلك يرى الباحث أن جودة الحياة تختلف من شخص إلى آخر ومن حسب ما يراه من معايير يقيم فيها حياته في ضوء الدعم المقدم، كما أن مستوى الرضا عنها يختلف من شخص لآخر.وتلخيصاً لما سبق ذكره يوجز الباحث القول بأن هناك مسؤولية كبيرة تقع على كاهل المجتمع ومؤسساته تجاه الفرد، ولابد من بذل كل الجهود وتوفير الإمكانات من أجل الارتقاء بهم والوصول إلى حياة أفضل، أو إلى جودة أفضل لحياتهم.

وللوصول إلى مُبتغي هذه الرساله فسوف ابدأ بتعريف المستوي الإجتماعي ومفهومه من ثم عرض تعريف الجوده ومفهومها من ثم نوجد نقاط الربط والتقاطع من وجهة نظر الباحث لإيصال القارئ الي وجود علاقه طرديه بين المستوي الإجتماعي وتطبيق معايير الجوده الشامله اي انه وبإختصار كل ما ارتفع المستوي الإجتماعي والمعيشي لدى الموظف كلما كان ادائه افضل فى تطبيق معايير الجوده لانها ستكون نابعه عن قناعاته واسلوب حياته بغض النظر عن المستوي التعليمي والمستوي الاكاديمى , ومن هذا المنطلق نتناول في الصفحات التالية أهمية الدعم الإجتماعي للفرد ومستوي المعيشه وجودة الحياه للفرد واثرها على رفع مستوي الوعي بالجوده كمفوم عام و الأسس والمعايير ومراحل التطبيق واهم المشكلات والمعوقات التى تواجه إدارة الجودة الشاملة.

تعتبر التنمية من أهم الأمور التي يجب أن تسعى إليها الدول من أجل ضمان بقاء وجودها واستمرارها وضمان حياة كريمة لأفرادها، وتبنى التنمية لأي مجتمع على عدة مقومات أساسية يجب أن تسعى الدولة لتحقيقها ومن أهم ما يجب أن تسعى إلى توفيره هو تحقيق الأمن الغذائي ورفع مستوى معيشة الفرد والأسرة من خلال توفير الاحتياجات الأساسية والثانوية الضرورية لصحة الفرد والجماعة داخل المجتمع، فذلك سوف ينعكس على توفر مجتمع سليم وصحي خالي من المشكلات النفسية والاجتماعية والاقتصادية وغيرها من الأمور.

أهمية العنصر البشري في تحقيق التنمية[1]:- الإنسان هو العنصر الأساسي لتكوين المجتمع وهو المحور الأساس لعملية التنمية بشكل عام، فالإنسان بطبيعة فطرته له احتياجات أساسية يجب توفيرها حتى يضمن بقاء وجوده وحاجات ثانوية تجعله يعيش حياه كريمة وسليمة بإشباعها، فدور المجتمع أن يعمل على توفير تلك الحاجات الأساسية والثانوية ليضمن تطور مجتمعه وتحضره والعمل على استثمار كافة الطاقات البشرية لأفراد مجتمعها فكل فرد في المجتمع لا بد أن يمتلك من القدرات والطاقات والمواهب التي وهبها الله إليه ليسخرها في المجال الذي يجد نفسه تميل إليه، فالمجتمع السليم من يسعى ليستفيد من خبرات ومهارات ومكنونات كل فرد من خلال توفير المؤسسات والمواد التي تؤدي لتطويره والاستفادة وتحقيق غاية وجوده في هذه الحياة، فالمجتمع الذي يهمل أبناءه ومبدعيه لا بد أنه قد ضيع ثروة كبيرة

تعتبر من أهم الثروات التي تتمتع بها أي دولة من الدول، فوجود ثروة بشرية إلى جانب توفر ثروة مادية فإستغلالهما معاً بشكل علمي ومدروس لا بد أن يعطي للمجتمع نتائج عظيمة في تنميته وتقدمه.

ولعل من أهم المشكلات المجتمعية التي تؤثر في تنمية المجتمع من خلال إستغلال العنصر البشري:-

الفقر: إن انتشار الفقر في العالم وانخفاض مستوى المعيشة للفرد والجماعة لا بد أن يؤثر على جوانب عديدة في المجتمع ومن أهمها الفرد نفسه فعندما يحرم الفرد من أساسيات الحياة من الغذاء السليم والصحي، وتوفير الرفاهية والراحة النفسية، والحق في التعليم، والحق في توفر العلاج ومراكز العناية الصحية وغيرها من الاحتياجات فلا بد أن ذلك سينعكس على سلوك الفرد داخل المجتمع فيؤدي لوجود السلوكيات المنحرفة والجرائم والأمراض النفسية والجسدية وغير ذلك، كما أن ذلك سينعكس على المجتمع بشكل كلي من خلال عدم الاستقرار وفقدان الأمن وعدم التطور في كافة المجالات[1]. ومن ظائف الدعم الإجتماعي والتي تترك اثراً فعالاً فى حياة الفرد والتي اوردها شوماكر:

أ- التقييم المعرفي :- وينقسم إلى :

-التقييم الأولى :وفيه يقوم الفرد بتفسير عوامل أحداث الحياة الضاغطة المحتملة له ، ويتدخل الدعم الاجتماعي في تعميق هذا التفسير وتحسين مهمته بصورة ايجابية لدى الفرد، حتى يستطيع أن يواجهها بتفاعلات ايجابية.

-التقييم الثانوي :ويشير إلى موارد المواجهة المتاحة ، وتقوم المساندة بتوسيع عدد الخيا ا رت لموارد المواجهة، وتوفير استراتيجيات مواجهة نموذجية انفعالية وسلوكية، وتقوم أيضاً بتوفير المعلومات اللازمة لهذه المواجهة وأساليب حل المشكلات التي تعترضها.

ب - النموذج النوعي للدعم :- والدعم في هذا النموذج يقوم بوظيفة مباشرة بإمداد متلقي الدعم بالمصادر المطلوبة لمواجهة الحاجات النوعية التي تثيرها أحداث الحياة الضاغطة.

ج -التكيف المعرفي:- يمر بثلاث مراحل على المستوى المعرفي، هي:

-البحث عن هوية هذا الحدث الضاغط.

-محاولة مواجهة الحدث الضاغط والسيطرة عليه.

-تقوية تقدير الذات للمحافظة على التوازن النفسي والانفعالي لدى الفرد.

ويلعب الدعم الاجتماعي دوراً هاماً في كل مرحلة من هذه المراحل، حيث إنه يمد الفرد بالمعلومات اللازمة حول هذه الضغوط وأساليب مواجهتها وطرق سيطرة الفرد عليها، وكذلك المحافظة.

تعريف المستوي المعيشي [2]:-

يتضمن مفهوم "المستوي المعيشي" المستوي الإجتماعي للفرد وكل ما يتمتع به الفرد من مسكن وملبس ومأكل ومشرب. ويتحدد ذلك عادة بمستوى دخله والبيئة التي يعيش فيها، والطبقة الاجتماعية التي ينتمي إليها. كيف يُقاس مستوى المعيشة وأحوالها؟ وما المقصود بالمستوى الأدنى للمعيشة؟

يُشير البنك الدولي إلى أن متوسط نصيب الفرد من دخل الأسرة وإنفاقها يُعدان مقياسين ملائمين للدلالة على مستوى المعيشة، طالما يشملان الإنتاج بغرض تحقيق الاستهلاك الذاتي. إن هذين المقياسين لا يغطيا أبعاداً، مثل: الثروة، والصحة، والعمر المتوقع، ومعرفة القراءة والكتابة، والوصول إلى سلع وخدمات النفع العام، أو موارد الملكية المشتركة في المجتمع.

لذا، اعتمد برنامج الأمم المتحدة الإنمائي على مؤشرات الحاجات الإنسانية .وتشتمل الحاجات الأساسية، المعبّرة عن أحوال المعيشة، على حاجات مادية مثل: الطعام والسكن والملابس والمياه النقية ووسائل التعليم والصحة، وحاجات غير مادية، مثل: حق المشاركة والحرية الإنسانية والعدالة الاجتماعية.

قد يعاني بعض الأفراد فقراً في إشباع إحدى هذه الحاجات، كأن تكون ظروف مسكنهم أدنى من الحد الأدنى للمعيشة، بينما يشبعون حاجة أساسية أخرى كالطعام بما يتجاوز مقياس الحد الأدنى للمعيشة. فهل يعيش هؤلاء الناس في حالة معيشية متدنية؟ في الواقع لا توجد معايير موضوعية كاملة لتحديد هذا المستوى المعيشي؛ ولكن من الثابت أن الوحدة المعيشية، سواء كانت فرداً أم أسرة، تُعَد ذات مستوى معيشي متدنٍ إذا كانت تعيش تحت خط الفقر.[2] وعند تحديد خط الفقر , هناك اتجاه عام يميل إلى:

1- عَدُّ الإنفاق الاستهلاكي مقارناً بالدخل المتاح، هو المؤشر الأكثر صدقاً في التعبير عن مستوى معيشة الأسرة.

2- قياس مستوى الرفاهية على أساس مستوى الفرد، وليس الأسرة كوحدة مرجعية.

3- قياس أفضل مؤشر لمستوى معيشة الأسرة هو متوسط الإنفاق الاستهلاكي للفرد داخل الأسرة.

والجدير بالذكر، أن مفهوم الحاجات يختلف من مجتمع إلى آخر، ومن فرد إلى آخر، ومن ثقافة إلى أخرى. كما يختلف مفهوم الحاجات الاجتماعية الإنسانية عن مفهوم حاجات الكفاف فحاجات الكفاف تعني توافر الحاجات الضرورية من الطعام والصحة والمسكن والملبس، أي أنه يعني توفير الحد الأدنى من السلع والخدمات التي تحفظ بقاء الكائن الحي. أما مفهوم الحاجات الاجتماعية الإنسانية فإنه مفهوم ديناميكي متطور، بمعنى أن القدر اللازم من السلع والخدمات لإشباع الحاجات الاجتماعية يزيد ويتنوع ويرتقي كلّما حقق المجتمع نجاحاً في مجالات التنمية المختلفة.

كما أود أن أُشير الي ان هناك فرقاً بين الحاجات الفردية والحاجات الجماعية؛ فالحاجات الفردية تتمثل في الحاجة إلى الغذاء والكساء والمسكن، أما الحاجات الجماعية فتتمثل في الحاجة إلى الماء النقي والصرف الصحي والعلاج والتعليم والبيئة غير الملوثة. ومن البديهي أن هناك مجالاً رحباً للتسامي في إشباع هذه الحاجات، سواء على المستوى الفردي أو على المستوى المجتمعي. لكن مفهوم الحاجات الأساسية المعبّرة عن أحوال المعيشة، يعطي الأفضلية في الوقت الراهن للمؤشرات غير المادية للخدمات الإنسانية، مثل: التعليم والصحة والإسكان والنقل، ذلك أن إتاحة الخدمات لكل الفئات المحرومة يساعد على زيادة النمو والإنتاج في العمل بشكل كبير. وعلى الرغم من أن مفهوم الحاجات الأساسية قابل للتطبيق عالمياً، إلا أنه يختلف باختلاف المستوى التنموي للمجتمع، ومن ثقافة إلى أخرى.

وعلى هذا يمكن تعريف مفهوم "الأحوال المعيشية" بشكل أكثر تحديداً، بوصفها عملية مركبة ومتكاملة تتضمن توافر كافة الاحتياجات، والإمكانات المادية للفرد أو الأسرة، كالمأكل والمشرب والملبس والمسكن، وكذلك الحاجات غير المادية (الاجتماعية)، كالتعليم والعلاج والنقل والمواصلات والبيئة النظيفة الخالية من التلوث. ولا شك أن هذه الحاجات ليست استاتيكية أو ثابتة، وإنما هي ذات طبيعة دينامية ومتطورة من خلال ارتباطها بتطور المجتمع وتقدمه.

- **مفهوم إدارة الجودة الشاملة :-**

تطور مفهوم إدراة الجوده الشاملة تاريخياً إبتداءً من التركيز على ان الجودة تعني الفحص والسيطرة على المواصفات والتي كانت أساسيات الجودة حتى نهايات القرن العشرين تقريبا. اما في عالم

اليوم ، فإن الجودة تعني جودة المنتج والخدمة كما يدركها الزبون، وتعنى أيضا جودة العمليات، بالإضافة إلى جودة الأمور المتعلقة بالبيئة التي تؤثر على المنتج وتتأثر به . و هناك عاملين قد تطورا و أديا إلى حدوث بعض التخوف من المفاهيم الحديثة للجودة ، وهذان العاملان هما ، الأول هو الخطورة الناجمة من ان تكون الجودة المفهوم المبالغ في إستخدامه بحيث يصبح بالتالي مفهوما مبهما وغير مركزاً، والثاني الخطورة من أن يأخذ مفهوم الجودة نوع من الضبابية والشك في وجود او عدم وجود مفهوم إدارة الجودة الشاملة بصورة عامة.

ومن هنا نرى بأن مفهوم إدارة الجودة الشاملة يعتبر من المفاهيم الإدارية الحديثة التي تهدف إلى تحسين وتطوير الأداء بصفة مستمرة وذلك من خلال الاستجابة لمتطلبات العميل ودعنا نبدأ بتعريف وفهم معنى (الجودة) ومقصودها قبل الخوض في مفهوم إدارة الجودة الشاملة .

أولاً : تعاريف الجودة :-

يفهم كثيراً من الناس الجودة بأنها تعي (النوعية الجيدة) أو (الخامة الأصلية) ويقصد بها الكيف عكس الكم الذي يعني بالعدد . ويمكن سرد جملة من التعاريف للجودة كما يراها رواد هذا المفهوم :

الرضا التام للعميل - أرماند فيخبوم 1956.

المطابقة مع المتطلبات - كروسبي 1979.

دقة الاستخدام حسب ما يراه المستفيد - جوزيف جوران 1989.

درجة متوقعه من التناسق والا عتماد تناسب السوق بتكلفة منخفضة - ديمنع 1986 .

ونستنتج من هذه التعاريف بأن (الجودة) تتعلق بمنظور العميل وتوقعاته وذلك بمقانة الأداء الفعلي للمنتج أو الخدمة مع التوقعات المرجوة من هذا المنتج أو الخدمة وبالتالي يمكن الحكم من خلال منظور العميل بجودة أو رداءة ذلك المنتج أو الخدمة . فإذا كان المنتج أو الخدمة تحقق توقعات العميل فإنه قد أمكن تحقيق مضمون الجودة . وحيث أننا قد وصلنا لهذا الاستنتاج فإنه يمكن الجمع بين هذه التعاريف ووضع تعريف شامل للجودة على أنها (تلبية حاجيات وتوقعات العميل المعقولة). وتجدر الإشارة إلى أنه من الصعوبة بمكان تقديم تعريف دقيق للجودة حيث أن كل شخص له مفهومه الخاص للجودة , أما عن رأي الشخصي فإني أري الجودة بأنها هي (الريادة والامتياز في عمل الأشياء).

فالريادة : تعني السبق في الاستجابة لمتطلبات العميل.

والامتياز: يعني الاتقان (الضبط والدقة والكمال) في العمل.

ثانياً : تعاريف (إدارة الجودة الشاملة) :-

هناك تعاريف عديدة المفهوم لـ(إدارة الجودة الشاملة) ويختلف الباحثون في تعريفها ولا غرابة في ذلك فقد سئل رائد الجودة الدكتور ديمنع عنها فأجاب بأنه لا يعرف وذلك دليلاً على شمول معناها ولذا فكل واحد منا له رأيه في فهمها وبحصاد نتائجها وكما قيل (لكل شيخ طريقة). واليكم مجموعة من التعاريف التي تساعد في إدراك هذا المفهوم وبالتالي تطبيقه لتحقيق الفائدة المرجوة منه لتحسين نوعية الخدمات والإنتاج ورفع مستوى الأداء وتقليل التكاليف وبالتالي كسب رضاء العميل.

تعريف 1 : (هي أداء العمل بشكل صحيح من المرة الأولى ، مع الاعتماد على تقييم المستفيد المعرفة مدي تحسن الأداء) معهد الجودة الفيدرالي

تعريف 2 : (هي شكل تعاوني لأداء الأعمال يعتمد على القدرات المشتركة لكل من الإدارة والعاملين ، بهدف التحسين المستمر في الجودة والانتاجية وذلك من خلال فرق العمل) جوزيف حابلونسك

تعريف 3 : (عمل الأشياء الصحيحة بالطريقة الصحيحة من المحاولة الأولى).

تعريف 4 : قام ستيفن كوهن ورونالد براند (1993) بتعريفها على النحو التالي :

الإدارة : تعني التطوير والمحافظة على إمكانية المنظمة من أجل تحسين الجودة بشكل مستمر.

الجودة : تعني الوفاء بمطلبات المستفيد.

الشاملة : تتضمن تطبيق مبدأ البحث عن الجودة في أي مظهر من مظاهر العمل بدأ من التعرف على إحتياجات المستفيد وانتهاء بتقييم ما إذا كان المستفيد راضياً عن الخدمات أو المنتجات المقدمة له.

تعريف 5 : (التطوير المستمر للجودة والإنتاجية والكفاءة).

تعريف 6 : (تطوير وتحسين المهام لإنجاز عملية ما ، إبتداء من المورد (الممول) إلى المستهلك(العميل) بحيث يمكن إلغاء المهام الغير ضرورية أو المكررة التي لا تضيف أي فائدة للعميل).

تعريف 7 : (التركيز القوي والثابت على إحتياجات العميل ورضائه وذلك بالتطوير المستمر لنتائج العمليات النهائية لتقابل متطلبات العميل). وجميع هذه التعاريف وإن كانت تختلف في ألفاظها ومعانيها تحمل مفهوماً واحداً وهو كسب رضاء العملاء , وكذلك فإن هذه التعاريف تشترك جميها فى معني وفهم واحد وهو التأكيد على ما يلي :

1- التحسين المستمر في التطوير لجني النتائج طويلة المدى.
2- العمل الجماعي مع عدة أفراد بخبرات مختلفة.
3- المراجعة والاستجابة لمتطلبات العملاء .

ولعل من التعريفات السابقه يمكنني ان أُجمل المفهوم الشامل لـ(إدارة الجودة الشاملة) كما أراه من وجهة نظري : - (هي التطوير المستمر للعمليات الإدارية وذلك بمراجعتها وتحليلها والبحث عن الوسائل والطرق لرفع مستوى الأداء وتقليل الوقت لإنجازها بالاستغناء عن جميع المهام والوظائف عديمة الفائدة والغير ضرورية للعميل أو للعملية وذلك لتخفيض التكلفة ورفع مستوى الجودة مستندين في جميع مراحل التطوير على متطلبات وإحتياجات العميل) .

ثالثاً : أهداف الجودة الشاملة وفوائدها:-

إن الهدف الأساسي من تطبيق برنامج إدارة الجودة الشاملة في الشركات هو :

تطوير الجودة للمنتجات والخدمات مع إحراز تخفيض في التكاليف والإقلال من الوقت والجهد الضائع لتحسين الخدمة المقدمة للعملاء وكسب رضاءهم .[4] هذا الهدف الرئيسي للجودة يشمل ثلاث فوائد رئيسية مهمة وهي :

1- خفض التكاليف : إن الجودة تتطلب عمل الأشياء الصحيحة بالطريقة الصحيحة من أول مرة وهذا يعني تقليل الأشياء التالفة أو إعادة إنجازها وبالتالي تقليل التكاليف.
2- تقليل الوقت اللازم لإنجاز المهمات للعميل : فالإجراءات التي وضعت من قبل المؤسسة لإنجاز الخدمات للعميل قد ركزت على تحقيق الأهداف ومراقبتها وبالتالي جاءت هذه الإجراءات طويلة وجامدة في كثير من الأحيان مما أثر تأثيراً سلبياً على العميل .

3- تحقيق الجودة : وذلك بتطوير المنتجات والخدمات حسب رغبة العملاء ، إن عدم الإهتمام بالجودة يؤدي لزيادة الوقت لأداء وإنجاز المهام وزيادة أعمال المراقبة وبالتالي زيادة شكوى المستفيدين من هذه الخدمات

- ويمكننا أن نُجمل أن جملة أهداف وفوائد تطبيق برنامج إدارة الجودة الشاملة [3]:-

1- خلق بيئة تدعم وتحافظ على التطوير المستمر .
2- إشراك جميع العاملين في التطوير.
3- متابعة وتطوير أدوات قياس أداء العمليات.
4- تقليل المهام والنشاطات اللازمة لتحويل المدخلات (المواد الأولية) إلى منتجات أو خدمات ذات قيمة للعملاء.
5- إيجاد ثقافة تركز بقوة على العملاء.
6- تحسين نوعية المخرجات.
7- زيادة الكفاءة بزيادة التعاون بين الإدارات وتشجيع العمل الجماعي.
8- تحسين الربحية والإنتاجية.
9- تعليم الإدارة والعاملين كيفية تحديد وترتيب وتحليل المشاكل وتجزئتها حتى يمكن السيطرة عليها.
10- تعلم إتخاذ القرارات إستناداً على الحقائق لا المشاعر .
11- تدريب الموظفين على أسلوب تطوير العمليات.
12- تقليل المهام عديمة الفائدة وزمن العمل المتكرر .
13- زيادة القدرة على جذب العملاء والإقلال من شكاويهم.
14- تحسين الثقة وأداء العمل للعاملين.
15- زيادة نسبة تحقيق الأهداف الرئيسية للشركة .

رابعا : المتطلبات الرئيسية للتطبيق(تطبيق برنامج الجودة الشاملة) :-

إن تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة يستلزم بعض المتطلبات التي تسبق البدء بتطبيق هذا البرنامج في المؤسسة حتى يمكن إعداد العاملين على قبول الفكرة ومن ثم السعي نحو تحقيقها بفعالية وحصر نتائجها المرغوبة[3] . وإليك بعضاً من هذه المتطلبات الرئيسية المطلوبة للتطبيق :-

أولا : إعادة تشكيل ثقافة المؤسسة :-

إن إدخال أي مبدأ جديد في المؤسسة يتطلب إعادة تشكيل لثقافة تلك المؤسسة حيث أن قبول أو رفض أي مبدأ يعتمد على ثقافة ومعتقدات الموظفين في المؤسسة . إن (ثقافة الجودة) تختلف إختلافاً جذرياً عن (الثقافة الإدارية التقليدية) وبالتالي يلزم إيجاد هذه الثقافة الملائمة لتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة (راجع ما ذكرناه عن المقارنة بين الإدارة التقليدية وإدارة الجودة الشاملة في الفصل الأول – سادساً) وذلك بتغيير الأساليب الإدارية . وعلى العموم يجب تهيئة البيئة الملائمة لتطبيق هذا المفهوم الجديد بما فيه من ثقافات جديدة[3].

ثانياً : الترويج وتسويق البرنامج :-

إن نشر مفاهيم ومبادىء إدارة الجودة الشاملة لجميع العاملين في المؤسسة أمر ضروري قبل اتخاذ قرار التطبيق . إن تسويق البرنامج يساعد كثيراً في القليل من المعارضة للتغيير والتعرف على المخاطر

المتوقعة يسبب التطبيق حتى يمكن مراجعتها . ويتم الترويج للبرنامج عن طريق تنظيم المحاضرات أو المؤتمرات أو الدورات التدريبية للتعريف بمفهوم الجودة وفوائدها على المؤسسة.

ثالثاً : التعليم والتدريب :-

حتى يتم تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة بالشكل الصحيح فإنه يجب تدريب وتعليم المشاركين بأساليب وأدوات هذا المفهوم الجديد حتى يمكن أن يقوم على أساس سليم وصلب وبالتالي يؤدي إلى النتائج المرغوبة من تطبيقه . حيث أن تطبيق هذا البرنامج بدون وعي أو فهم لمبادئه ومتطلباته قد يؤدي إلى الفشل الذريع . فالوعي الكامل يمكن تحقيقه عن طريق برامج التدريب الفعالة . وإن الهدف من التدريب هو نشر الوعي وتمكين المشاركين من التعرف على أساليب التطوير . وهذا التدريب يجب أن يكون موجهاً لجميع فئات ومستويات الإدارة (الهيئة التنفيذية ، المدراء ، المشرفين ، العاملين) ويجب أن تلبى متطلبات كل فئة حسب التحديات التي يواجهونها . فالتدريب الخاص بالهيئة التنفيذية يجب أن يشمل استراتيجية التطبيق بينما التدريب الفرق العمل يجب أن يشمل الطرق والأساليب الفنية لتطوير العمليات . وعلى العموم فإن التدريب يجب أن يتناول أهمية الجودة وأدواتها وأساليبها والمهارات اللازمة وأساليب حل المشكلات ووضع القرارات ومباديء القيادة الفعالة والأدوات الإحصائية وطرق قياس الأداء.

رابعاً : الاستعانة بالاستشاريين :-

الهدف من الاستعانة بالخبرات الخارجية من مستشارين ومؤسسات متخصصة عند تطبيق البرنامج هو تدعيم خبرة المؤسسة ومساعدتها في حل المشاكل التي ستنشأ وخاصة في المراحل الأولى .

خامساً : تشكيل فرق العمل :-

يتم تأليف فرق العمل بحيث تضم كل واحدة منها ما بين خمسة إلى ثمانية أعضاء من الأقسام المعنية مباشرة أو ممن يؤدون فعلاً العمل المراد تطويره والذي سيتأثر بنتائج المشروع.

وحيث أن هذا الفرق ستقوم بالتحسين فيجب أن يكونوا من الأشخاص الموثوق بهم ، ولديهم الاستعداد للعمل والتطوير وكذا يجب أن يعطوا الصلاحية المراجعة وتقييم المهام التي تتضمنها العملية وتقديم المقترحات لتحسينها.

سادساً : التشجيع والتحفيز :-

إن تقدير الأفراد نظير قيامهم بعمل عظيم سيؤدي حتماً إلى تشجيعهم ، وزرع الثقة ، وتدعيم هذا الأداء المرغوب . وهذا التشجيع والتحفيز له دور كبير في تطوير برنامج إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة واستمراريته . وحيث أن استمرارية البرنامج في المؤسسة يعتمد اعتماداً كلياً على حماس المشاركين في التحسين ، لذا ينبغي تعزيز هذا الحماس من خلال الحوافز المناسبة وهذا يتفاوت من المكافأة المالية إلى التشجيع المعنوي . والخلاصة أن على المؤسسة تبني برنامج حوافز فعال ومرن يخلق جو من الثقة والتشجيع والشعور بالانتماء للمؤسسة وبأهمية الدور الموكل إليهم في تطبيق البرنامج.[3]

سابعاً : الإشراف والمتابعة :-

من ضروريات تطبيق برنامج الجودة هو الإشراف على فرق العمل بتعديل أي مسار خاطىء ومتابعة إنجازاتهم وتقويمها إذا تطلب الأمر . وكذلك فإن من مستلزمات الجنة الإشراف والمتابعة هو التنسيق بين مختلف الأفراد والإدارات في المؤسسة وتذليل الصعوبات التي تعترض فرق العمل مع الأخذ في الاعتبار المصلحة العامة .

ثامناً : استراتيجية التطبيق :-

إن استراتيجية تطوير وإدخال برنامج إدارة الجودة الشاملة إلى حيز التطبيق يمر بعدة خطوات أو مراحل بدء من الإعداد لهذا البرنامج حتى تحقيق النتائج وتقييمها .

1- الإعداد : هي مرحلة تبادل المعرفة ونشر الخبرات وتحديد مدى الحاجة للتحسن بإجراء مراجعة شاملة لنتائج تطبيق هذا المفهوم في المؤسسات الأخرى . ويتم في هذه المرحلة وضع الأهداف المرغوبة .
2- التخطيط : ويتم فيها وضع خطة وكيفية التطبيق وتحديد الموارد اللازمة لخطة التطبيق .
3- التقييم : وذلك باستخدام الطرق الإحصائية للتطوير المستمر وقياس مستوى الأداء وتحسينها .

لو رجعنا الى مفهوم الجودة في جميع الكتابات من قبل الميلاد وحتى الوقت المعاصر،لوجدنا ان جميع التعريفات والمفاهيم متقاربه , ففي الحضارة البابلية و في قوانين " حمو رابي " ذكر أن الشخص الذي يبني بيتا ، ثم يسقط هذا البيت ويموت ساكنيه ، فإن هذاالباني سوف يعدم ويقتل ومن هنا سطرت الحضارة البابلية أقدم الاهتمامات بالجودة والإتقان في العمل . [3] وكذلك لورجعنا لجميع الحضارات الموجودة مثل الحضارة الفرعونية او غيرها من الحضارات، تجد الكثير من الكتابات التي تشير إلى الجودة فكل مرحلة تعاملت مع الجودة إنطلاقا من المنظور الذى يتناسب وظروف العصر، وشموح هذه الأثار الرابضة في أماكنها عبر آلاف السنسين أكبر دليل على ان من قاموا بتشييدها كانت لديهم الأسس العلمية في الجودة بل ربما أسس أقوى من الأسس الحالية، إذن الجودة موجودة منذ وجود الإنسان وليست مفهوم حديث، ولكنها أخذت شهرتها في العصر الحديث مع كتابة الأسس والمعايير التي يمكن تطبيقها على نطاق واسع[4].

و مع أن جميع الناس يتفقون على الاهتمام بجودة الخدمات والمنتجات إلا انه لا يوجد اتفاق بينهم على تعريف الجودة فهي مثل الحرية والعدل مفهوم يصعب تحديده تماما. كما انه لا يوجد اتفاق على كيفية قياسها. وسبب ذلك هو أن الجودة لا توجد بمعزل عن سياق استعمالها . والأحكام حولها تختلف حسب منظور الشخص الذي يطلب منه الحكم عليها وحسب الغرض من إصدار الحكم، هذا فضلا عن أن للجودة عناصر كثيرة تكون مستواها ودرجاتها. ومع ذلك فلابد من تحديد مفهوم الجودة، لأنه بدون ذلك يصعب الحصول عليها وتقييمها. [4]

وبعد البحث فى مرجعية كلمة الجوده من حيث منبع الكلمة وجدت أن مفهوم الجودة (Quality) إلى الكلمة اللاتينية (qualitas) والتي تعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء ودرجة الصلابة، وقديما كانت تعني الدقة والإتقان من خلال قيامهم بتصنيع الآثار والأوابد التاريخية والدينية من تماثيل وقلاع وقصور لأغراض التفاخر بها أو لاستخدامها للأغراض الحماية ، وحديثا تغير مفهوم الجودة بعد تطور علم الإدارة وظهور الإنتاج الكبير والثورة الصناعية وظهور الشركات الكبرى وازدياد المنافسة إذا أصبح لمفهوم الجودة أبعاد جديدة ومتشعبة.[5] والجودة الشاملة تعني ايضاً عند

(Polimeni & Others) [14] أسلوب يقوم على التعاون بهدف إنجاز الأعمال من خلال توافر مهارات وقدرات لدى العاملين والإدارة ، لتحقيق التحسين المستمر للإنتاجية وتحقيق الجودة من خلال العمل الفردى والجماعي. وتعرفها المنظمة الدولية للتقييس الآيزو الجودة بانها، الدرجة التي تشبع فيها الحاجات والتوقعات الظاهرية والضمنية من خلال جملة الخصائص الرئيسة المحددة مسبقا.

أيضا هناك تعريف معهد الجودة الفيدرالي ، الجودة الشاملة منهج تطبيقي شامل يهدف إلى تحقيق حاجات وتوقعات العميل ، من خلال استخدام الأساليب الكمية لتحقيق التحسين المستمر في العمليات والخدمات. [8] ومفهوم الجودة الشاملة Total Quality Management يمكن تفسيرة كما يلي:

Total • وهى تعنى مشاركة جميع العاملين في الإدارة في تطوير وتحسين الأداء.

Quality • وهى قدرة المنظمة على تحديد إحتياجات وتوقعات عملائها.

Management • وهى الأنشطة التي تستخدم لتحقيق التوقعات.

كذلك يمكن تعريف الجودة الشاملة بأنها الفلسفة التي تستخدم في إدارة جميع الأنشطة لتحقيق إحتياجات العميل بما يحقق رضائة وتحقيق الربحية للمؤسسة . مع الإستمرار في التحسين والتطوير المستمر. ونتيجة للمنافسة الشديدة بين المنشآت في عصر العولمة، ازداد الاهتمام والتركيز على مفهوم إدارة الجودة الشاملة وأصبحت تكاليف الجودة تمثل نسبة جوهرية من تكاليف الإنتاج او تكاليف الخدمات فى المؤسسات الخدميه، الأمر الذي تطلب توفير معلومات عن تلك التكاليف وأبرز الحاجة إلى توفير نظم المعلومات المحاسبية لتقرير تكاليف الجودة، لذا وجدت ضروره إلى تسليط الضوء على أهمية قياس تكاليف الجودة والتقرير عنها بتضمينها في مخرجات نظم المعلومات المحاسبية وأخذها بعين الإعتبار عند تصميم تلك النظم.ومن هنا جاءت اهمية هذه الدراسة بهدف تسليط الضوء على أهمية قياس تكاليف الجودة والتقرير عنها من خلال قيام نظم المعلومات المحاسبية بإعداد تقرير تكاليف الجودة وجعل هذا التقرير أحد مخرجاتها الهامة.[2]

مفهوم تكاليف إدارة الجودة الشاملة:-

قدمت العديد من التعاريف لمفهوم تكاليف الجودة وإدراتها فقد عرفها Juran [10]بأنها: مدى ملائمة المنتج للاستعمال، كما عرفها Crosby[11] بأنها: مطابقة المنتج للمواصفات الموضوعة، أما Cohen&Brand [12]فوصفاها بأنها: الوفاء بمتطلبات المستفيد بل وتجاوزها. كما عرف Malcom [13] الجودة بأنها المجموع الكلي للمزايا والخصائص التي تؤثر في مقدرة السلعة أو الخدمة على تلبية حاجات معينة من وجهة نظر الزبائن ,ومما تقدم يمكن القول بأن الجودة هي قيام المنظمة بإرضاء المستهلك وتحقيق رغبته وتوقعاته وبأقل التكاليف.

وتشتمل الجودة على جانبين أساسيين هما جودة التصميم وجودة المطابقة ، وتقاس جودة التصميم بمدى مقابلة مواصفات السلعة أو الخدمة لاحتياجات ورغبات المستهلك، أما جودة المطابقة فتعني تصنيع المنتج طبقًا لمواصفات التصميم والمواصفات الهندسية والصناعيه. أما مفهوم إدارة الجودة الشاملة فهناك العديد من وجهات النظر حول تعريفه، وقد تم اختيار التعريف التالي لشموله على أغلبية وجهات النظر، وحسب هذا التعريف يعني مفهوم الجودة الشاملة بأنها خلق وتطوير قاعدة من القيم والمعتقدات التي تجعل كل موظف يعلم أن الجودة في خدمة الزبون هي الهدف الأساس للمنشأة وأن طريق العمل الجماعي هو الأسلوب الأمثل لأحداث التغيير المطلوب في المنشأة[4]. ويتضح من هذا التعريف بأن هناك ثلاث جوانب رئيسة في إدارة الجودة الشاملة هي الزبون، وفريق العمل الجماعي، والتحسين. ولعل تكاليف الجودة هي التكاليف التي تحدث لمنع حدوث الجودة المنخفضة، أو هي تلك التكاليف التي تحدث نتيجة حدوث الجودة المنخفضة. و يمكن تقسيم تكاليف الجودة إلى[8]:

1. تكاليف المنع Prevention Costs: وهي تلك التكاليف التي تحدث لمنع إنتاج منتجات غير مطابقة للمواصفات مثل: تكلفة هندسة الجودة،وفحص المواد الواردة، وصيانة وإصلاح الآلات، وهندسة العملية الصناعية،وهندسة التصميم،وتكلفة التدريب للوصول لمستوى الجودة المرغوب فيه.
2. تكاليف التقييم Appraisal Cost: وهي تلك التكاليف التي تحدث لاكتشاف تلك الوحدات الفردية من المنتج غير المطابقة للمواصفات مثل: تكاليف فحص المواد المستلمة، واختبار المنتج خلال عملية التصنيع، وفحص المنتج النهائي.[8]
3. تكاليف الفشل الداخلي Internal Failure Costs: وهي تلك التكاليف التي تحدث عندما يتم اكتشاف المنتج غير المطابق للمواصفات "قبل" شحنه للعميل مثل: تكلفة إعادة التصنيع للمنتجات غير المطابقة للمواصفات قبل شحنها للزبون، وتكلفة إعادة الفحص، وهامش المساهمة الضائعبسبب جودة الإنتاج المنخفضة.[8]
4. تكاليف الفشل الخارجي External Failure Costs: وهي تلك التكاليف التي تحدث عندما يتم اكتشاف المنتج غير المطابق للمواصفات "بعد" شحنه للعميل مثل: تكاليف المردودات والإصلاح والمسموحات التي تمنحها المنشأة للزبائن لتشجيعها على قبول تلك المنتجات، وهامش المساهمة الضائع من انخفاض المبيعات وحصة السوق والسعر. و من الجدير بالذكر تتزايد تكاليف المنع والتقييم كلما تزايدت الجودة بينما تتناقص تكاليف الفشل الداخلي والخارجي كلما تزايدت الجودة.

أهمية تقرير نظم المعلومات المحاسبية عن تكاليف الجودة [7]:-

تتطلب المنافسة الشديدة بين المنشآت في عصر العولمة من الإدارات البحث عن أساليب وطرق جديدة لإدارة منشآتهم بكفاءة ة عالية. ولتحقيق ذلك ينبغي توفير معلومات جديدة لهذه الإدارة قد تكون مختلفة عن المعلومات المطلوبة سابقًا. ومن العوامل التي أدت إلى أهمية تغيير نوعية المعلومات المطلوبة:

1. التغير في أذواق العملاء إلى الأفضل.
2. انفتاح الأسواق العالمية على بعضها البعض.
3. التغير في التقنية، حيث أصبح العالم نتيجة العولمة بمثابة قرية صغيرة الأمر الذي أدى إلى سهولة تسويق المنتجات وزيادة حدة المنافسة.
4. التغيرات السريعة في الأسواق العالمية.
5. الضغط المتزايد من قبل أصحاب المنشأة على إدارتها للحصول على عوائد مجزية.
6. التركيز على الجودة والنوعية.
7. التركيز على الأنشطة.

ونتيجة للعوامل السابقة، برزت الحاجة إلى ضرورة توفير أنظمة المعلومات المحاسبية لمعلومات لم تكن تهتم بتوفيرها سابقًا، وضرورة أن يلائم تصميم تلك النظم احتياجات المنشأة وعملياتها المتطورة لمساعدة الإدارة في اتخاذ القرارات المناسبة من أجل النجاح والبقاء وزيادة القدرة التنافسية. كما أدت العوامل المذكورة إلى تركيز المنشآت على الجودة استجابة إلى أذواق الزبائن المتطورة والمتغيرة بشكل مستمر. لذا فإن توفير نظم المعلومات المحاسبية لتقارير المعلومات ذات العلاقة بتكاليف الجودة بات أمرًا ملحاً، فقد أصبحت تكاليف الجودة تمثل نسبة جوهرية من تكاليف الإنتاج حسب تقدير العديد من الخبراء، إذ بينت

إحدى الدراسات على سبيل المثال أن تكاليف الجودة تتراوح غالبًا في الشركات الأمريكية من 10% إلى 20 % من المبيعات. وعليه نجد أن العديد من الشركات الصناعية قامت بإنشاء قسم لمراقبة الجودة كمحاولة لتخفيض المنتجات المعابة، فبرامج تحسين الجودة يمكن أن تؤدي إلى وفورات هامة وإيرادات مرتفعة، فشركة Motorola لصناعة أجهزة الاتصالات والالكترونيات قدرت أنها ستوفر 2.2 بليون دولار سنويًا نتيجة لبرامج الجودة، وقيمة هذا الوفر يمثل 16.5 % من الإيرادات السنوية وقدرها 13.3 بليون دولار في عام 1992، مع الأخذ في الاعتبار أن هذه الشركة حققت دخلاً للتشغيل قدره 576 مليون دولار في العام المذكور ومن ثم فإنه بدون الوفورات من برامج الجودة فإن هذه الشركة كانت ستحقق خسائر أكثر من 1.5 بليون دولار[7].

ومن هنا نجد أنه من الأهمية بمكان تقديم المعلومات ذات العلاقة بتكاليف الجودة من خلال إعداد التقارير الخاصة بتلك التكاليف. فالمعلومات الخاصة بتكاليف الجودة يمكن أن تكون أداة مفيدة للإدارة، حيث أن الاستخدام الجيد لهذه المعلومات يمكن أن يحسن استمرارية الإدارة في الرقابة ويقود إلى معرفة التطبيقات الإستراتيجية للتكلفة بشكل أفضل ، كما أن تقرير تكاليف الجودة يبين ارتفاع تكاليف الفشل الداخلي والخارجي في حالة وجودها، الأمر الذي يجلب انتباه المنشأة إلى ضرورة تخفيض تلك التكاليف من أجل تخفيض تكاليف الجودة وذلك بتحديدها وتشخيصها لمشاكل الجودة. ويمكن للمنشأة أن تستخدم هذه التقارير أيضًا في فحص التداخلات بين مجموعات التكاليف الأربع المتعلقة بالجودة والسابق ذكرها، إضافة إلى أن دراسة تقرير تكاليف الجودة توفر رؤية أعمق للإدارة خاصة عندما تتم مقارنة اتجاهات هذه التكاليف مع الوقت. وفي برامج الجودة الناجحة نجد أن تكاليف الجودة يجب أن تنخفض مع الوقت[7].

أن أهمية إعداد وتوفير نظم المعلومات المحاسبية لتقارير الجودة تنبع من الأثر الكبير لهذه التكاليف على الإيرادات ومن ثم على هامش المساهمة، فلو فرضنا أن المنافسين حسنوا جودة منتجاتهم فإن المنشأة التي لم تعير تحسين الجودة اهتماماً من الممكن أن تعاني من انخفاض حصتها السوقية وإيراداتها، ومن هنا نجد أن منافع الجودة تتمثل في منع انخفاض الإيرادات أو في تحقيق إيرادات مرتفعة. إضافة إلى أن تحسين الجودة له أيضًا آثار غير مالية، فاهتمام المنشأة بتحسين الجودة يكسبها خبرة حول المنتج وعملية تصنيعه وهذه الخبرة قد تؤدي إلى تقليل التكاليف مستقبلاً، كما أن المنتجات ذات الجودة المرتفعة تحسن من سمعة المنشأة مما قد يؤدي إلى زيادة إيراداتها المستقبلية. ومن كل ما تقدم نخلص إلى أن إدخال تقارير تكاليف الجودة ضمن التقارير المالية التي توفرها نظم المعلومات المحاسبية أمراً في غاية الأهمية[7].

آلية قياس تكاليف الجودة والتقرير عنها :-

يعتبر أسلوب التكاليف على أساس النشاط ABC من أحدث وأفضل الأساليب التي تستخدم في القياس الدقيق لتكاليف الأنشطة[8]، إذ يتم فيه الاستعانة بمسببات أو موجهات التكلفة لكل نشاط على حده، ومن ثم يتم تحميل الإنتاج بتكاليف الأنشطة وفقًا لمسببات التكلفة، لذلك سيتم اعتماد هذا الأسلوب في تحديد التكاليف للأنشطة التي تمثلها سلسلة القيمة والمرتبطة بالجودة.

وتعد سلسلة القيمة مصدر مستديم من المعلومات عن تكاليف الأنشطة، وتشمل هذه السلسلة الوظائف الإدارية أو الأنشطة الرئيسية وهي[8]: البحث والتطوير و تصميم المنتج و الإنتاج و التسويق

نتائج البحث والمناقشه

من خلال دراستي لكل التعرفيات الوارده لمفهوم المستوي الإجتماعي والمعيشي للفرد وآلية قياسة ومدلولاتة وتعريفات الجوده الشاملة وإدارتها ومفهومها وآلية تطبيقها ومراحلها والوارده عن العديد من الكتاب والباحثين والتعريف بتكلفتها وأهمية التقرير المحاسبي عنها على مر الحقب الزمنيه المتعاقبة , من خلال التعمق فى كل ما سبق و من خلال جمع معلومات إحصائيه من مستويات مختلفة من العينات قمت بتوزيع عدد112 ورقة إستبيان تحتوي على عدد(26) سؤال منها المفتوح ومنها المغلق , وقد تمت الإجابه على 70% منها بنسبة 100% من و10% تم الإجابه بشكل جزئ على الأسئله ومن خلال تحليل تلك البيانات توصلت الي أن هنالك دلالة احصائيه تُبين ان الاسر ذات المستوي المعيشي المرتفع تبعث فى افرادها الثقه بالنفس وتجعل من الفرد أكثر صلابة فى مواجهة الأخطاء فى حياتة العملية وتقبُل النقد وتحويله لدافع إيجابي وتحقيق نجاحات فى عمله بعكس الفرد الآتي من بيئه إجتماعية بسيطة وذا شخصية ضعيفه ومهتزه لا يتقبل اى نقد ولا يسعي لإصلاحات بل وفى كثير من الأحيان يكتفي بإخفاء أخطاءة ولعل هذه النتيجه تتوافق من دراسة ليبور(1994) والتي يرى فيها أن الدعم الاجتماعي هو الإمكانات الفعلية أو المدركة للمصادر المتاحة في البيئة الاجتماعية للفرد التي يمكن استخدامها لمساعدة وخاصة الاجتماعية في أوقات الضيق، ويتزود الفرد بالدعم الاجتماعي من خلال شبكة علاقاته الاجتماعية التي تضم كل الأشخاص الذين لهم اتصال اجتماعي منتظم بشكل أو بآخر مع الفرد، وتضم شبكة العلاقات الاجتماعية في الغالب الأسرة والأصدقاء وزملاء العمل، وليست كل شبكات العلاقات الاجتماعية مساندة، بل المساندة تميل إلى دعم وصحة ورفاهية من يتلقى المساندة.

هنالك ايضاً دلالة إحصائية تدل على ان الفرد الآتي من مستوي إجتماعي مرتفع له شخصية قيادية قوية ومؤثرة نابعة من ثقتة فى نفسة بعكس ذلك القادم من خلفية إجتماعية بسيطة .وهذا ايضاً يتوافق مع دراسة كلا من شوما كر وبر ونيل (1-9إلى 1984 : ،Schomaker &Brownell) والتي يرو فيها أن بعض وظائف الدعم الاجتماعي والتي تمتاز بأنها تترك أيضاً أثراً فعالا في حياة الفرد ورفع مستوي الفردالفكرى وزيادة وعيه بمتطلبات الحياه وكيفية مواجهة الضغوط الحياتيه وبالتالي يكون لها الاثر على رفع مستواه الفكرى والمعيشي ايضاً، و من ضمنها التخفيف أو الوقاية من الآثار السلبية لأحداث الحياة الضاغطة، حيث تقوم هذه الوظائف بخفض الآثار النفسية التي تنتج عن أحداث الحياة الضاغطة من خلال التنمية الواقعية لدى الفرد، ومواجهتها بأساليب ايجابية تمنع الآثار السلبية من التأثير على صحته النفسية أو الجسمية . هنالك دلاله إحصائيه تدل على ان إختيار الموظف ذو الخلفية الإجتماعية المرتفعة منذ البدء للوظيفة يوفر كثير من المجهود الذي سيبذل على الدورات التأهيلية والدورات المختصة بإدارة الجودة الشاملة إذ انه سيكون اكثر إستيعاباً واداءً فى تطبيق معايير الجودة فى الوظيفة حيث أنها ستكون نابعة من قناعاتة وحياتة اليومية . وايضاً من خلال بحثي ودراستي وجدت أن الأسر ذات المستوى الإجتماعي الإقتصادي المنخفض تترك آثار سلبية على شخصية الفرد من حيث إحساس النقص فى الدافع المعنوي و النقص فى إشباع حاجياته الإجتماعية وقلة الدعم النفسي المتوفر من الأسرة, بينما ذات المستوى الإجتماعي الإقتصادي المرتفع توفر لهم الأسرة إشباعات وتحقق لهم من مكانة اجتماعية، وتقدير للذات، ومرغوبية اجتماعية وأساليب معاملة سوية، تجعل الآخرين ينظرون إليهم نظرة إعجاب وتقدير مما يرفع من معدل تقبلهم لذاتهم والرضا عنهم وبالتالي ثقة بأنفسهم وهذه النتيجه تتوافق مع دراسة كل من (Schumaker & 9 -Brownell,1984:1) والتي يرون فيها بأن وظيفة الدعم الاجتماعي تظهر في تعزيز الثقة بالنفس، وتعميق روابط المشاركة مع الآخرين، وتنمية الإحساس بالتوافق النفسي والاجتماعي، والشعور بالتطابق مع معايير

الجماعة، وتنمية قدرة الفرد على مواجهة مطالبه الحياتية، وتعزيز الإحساس بتقدير واحت ا رم الذات، وزيادة شعوره بالانتماء، وتعميق إحساسه بالأمن النفسي والاجتماعي وهنالك دلالة احصائيه تُشير الى ان احساسهم تجاه تقبل تطبيق معايير الجوده فى العمل اقرب من اولائك الذين وُجدوا فى مستوي إجتماعي منخفض . وهنالك دلالة إحصائية داله على أن الجودة الشاملة تعتبر من ضرورات الحياة المعاصرة, وأن مفهوم إدارة الجودة الشاملة بدأ يستحوذ على كثير من اهتمام المسؤولين في كثير من المنشآت الصناعية والخدمية. وأن إن فلسفة إدارة الجودة الشاملة أصبحت هاجساً تنشده بعض المنشآت على مختلف أنشطتها ومستوياتها. تكمن أهمية مراجعات الجودة في أنها ليست وسيلة تساعد على تقويم الأنشطة الرقابية أو أنشطة التوكيد فحسب, بل وسيلة فعالة تعتمد عليها الشركة في تفعيل نظم ومكونات تطبيق أنظمة الجودة ووجوب اظهار تكلفتها لدى المؤسسه وهذا يتوافق مع دراسة (Kendirli & Tuna, 2009) التي استعرضت مفهوم تكاليف الجودة والطرق المختلفة لقياسها ونقاط الضعف في هذه الطرق، وقد تم تطبيق نظام التكاليف على أساس الأنشطة في هذا المجال للتغلب على نقاط الضعف المذكورة أو للتخفيف منها قدر المستطاع. كما كشفت الدراسة عن أهمية معلومات تكاليف الجودة في عملية صنع القرارات ذات العلاقة بالجودة. وايضاً توجد دلاله إحصائيه تدل على وجود تناسب طردي بين المستوي الإجتماعي للفرد ومدي تطبيقه لمعايير الجوده بوظيفته. ومن خلال ما سبقق من تحليل لكل تلك البيانات والإحصاءات فأنه لكي تحصل الإدارات على تقارير توضح لهم مدى انحراف او استقامة خطوط الجوده فى جميع مستوياتها من إدارات او خطوط انتاج او غيرها فلابد من ضرورة توفير نظم المعلومات المحاسبية لتقرير تكاليف الجودة وجعله ضمن مجموعة مخرجاتها من التقارير المالية، وأن يتم تصميمه على أساس الأنشطة المرتبطة بالجودة، حيث يساعد هذا التقرير على تحسين استمرارية الإدارة في الرقابة وبيان ارتفاع تكاليف الفشل الداخلي والخارجي في حالة وجودها، مما يجلب انتباه الإدارة لها والعمل على تخفيضها عن طريق تحديد وتشخيص مشاكل الجودة وتخفيض تكاليفها من أجل تحسين جودة المنتجات والحصول على رضا المستهلك والمخدم، وبالتالي زيادة القدره التنافسيه وكل ما سبق لا يتأتي إلا بوجود الكادر المؤهل لتلك المستويات من الجوده , ولتحقق مستوي الجوده المطلوبه قد وجدت من خلال هذه الدراسه ان تأهيل الكوادر يتأثر بشكل كبير بالمستوي الإجتماعي والمعيشي للفرد وبما أن تطبيق معايير الجوده بشكل عام تنطوي عليه تكاليف اضافيه تتحملها المنشأه وبالتالي تأهيل الكوادر بالشكل المطلوب يصبح ضروره لا بد منها وتأهيل الكادر لابد ان يكون مفهوم الجوده نابع من قناعاته وان لا يعتبر ان تطبيق معايير الجوده رفاهيه لا لزوم لها ولعل من خلال الاستبيانات التي اجريتها اتضح لي ان الموظف اذا لم يأتي من بيئه اجتماعيه جيده وتعي لمعايير الجوده في حياتها اليوميه لن يكون حريصاً على تطبيق معايير الجوده فى العمل وبالتالي سوف يهدر المال ولن يكون تأهيله ذا جدوى عليا مقارنة بالآخرين زوي المستوي الإجتماعي المرتفع ولن يحرص على تطبيق المعايير المطلوبه للجوده لأنها ليست من قناعاته فى الأصل وليست من اهتماماته.

الخلاصه

يمكن الوصول الي خلاصة من ما سبق وهو أن جودة الحياة لها ارتباط وثيق بكل فرد من افراد المجتمع مهما بلغت درجته أو مكانته ووجوب اظهار تكاليف للجوده الشامه فى التقارير الماليه وتقييم المستويات الإجتماعيه للموارد البشريه المناط بها تطبيق معايير الجوده.وأهمية تقرير نظم المعلومات المحاسبية عن تكاليف الجودة، وقد اتضح أن هنالك دلالة احصائيه تُبين ان الاسر ذات المستوي المعيشي المرتفع تبعث فى

افرادها الثقه بالنفس وتجعل من الفرد أكثر صلابة فى مواجهة الأخطاء فى حياتة العملية وتقبُل النقد.وهنالك ايضاً دلالة إحصائية تدل على ان الفرد الآتي من مستوي إجتماعي مرتفع له شخصية قيادية قوية ومؤثرة نابعة من ثقتة فى نفسة بعكس ذلك القادم من خلفية إجتماعية بسيطة.

نمـوذج الإستبيـان :-

استبيـــــــان

رقم التلفون:- العمر:- مكان الميلاد:-

مكان الدراسه من المراحل الإبتدائيه حتى الجامعيه :-

وظيفة الوالد والوالده سابقًا إن وجدت :-

المستوي التعليمي :- الوظيفه الحاليه ومكانها:-

مكان السكن :-

حسب تقديرك الشخصي ما هو المستوي الإجتماعي الذي ترعرعت فيه :-

( ) عادي ( ) مرتفع ( ) متوسط

نتائج الدراسه فى مراحل تعليمك السابقه كانت مسار اهتمام :-

( ) الوالده فقط ( ) الأسره بالكامل ( ) لا احد يكترث لها

تهيئة اجواء التحصيل والدراسه بالمنزل من وجهة نظرك هل هى تساعد فى رفع مستوي التحصيل للطالب :-

( ) ليست بالضروره بمكان ( ) ليست سبباً فى تحسن مستوي التحصيل ( ) سبب اساسي لإرتفاع مستوي التحصيل

حسب تقديرك الشخصي هل كانت اجواء الدراسة والتحصيل بمنزلكم بالمستوي المرضي لك :-

( ) لم اكترث لها كثيراً ( ) دون المستوي المرضي لي ( ) افضل الشئ المتاح فى وقتها

عندما يقوم شخص بإنتقادك نقد سلبي هل تشعر :-

( ) الحرج ( ) تقبل وجهة النظر المختلفه مهما كان مصدرها ومستواها ( ) دافع ايجابي بإصلاح الخطأ

عندما يمتدحك شخص فى عملك او مظهرك :-

( ) يزيد المدح ثقتك بنفسك ( ) تعتبر الأمر عادي جداً ( ) لا تكترث لاى ملاحظات

عندما تشاهد كرة قدم ماذا تحب أن تكون :-

( ) من ضمن الجمهور ( ) من ضمن اللاعبين ( ) أن تكون المدرب

عندما تذهب للسوق هل يهمك :-

( ) السعر ( ) الماركه ( ) بلد الصناعه

وأنت تؤدي عملك هل يهمك رضي :-

( ) نفسك ( ) رئيسك ( ) الزبون او العميل

عندما تقع فى خطأ ما فى وظيفتك هل :-

( ) تسعى لإخفاءه ( ) تبحث عن اسبابه ومعالجته ( ) لا تهتم بالأمر

الجودة من وجهة نظرك هي :-

( ) عمل الشئ الصحيح بالطريقه الصحيحه ( ) الإيفاء بمتطلبات العملاء

( ) عمل الشئ الصحيح بالطريقه الصحيحه من اول مره وفى كل مره

الأفضل حسب تقديرك لرفع كفاءة الموسسة ومستوي الجوده بها بشكل عام يكون بعمل الآتي :-

( ) عمل دورات تأهيل للموظفين ( ) التشجيع والتحفيز المادي ( ) اختيار الموظف الكفء ابتداً

هل هنالك فرق بين ادارة الجودة الشامله TQM ونظام الآيزو 9001 :-

( ) وجهان لعملة واحدة ( ) يختلفان عن بعضهما اشد الإختلاف ( ) ليست لدى فكره

احدى مراحل تطور مفهوم ادارة الجودة الشاملة التى تتصف بكون الخطأ قد حصل فعلاً دون العمل على منعه ويتم البحث عنه وتصحيحه هى مرحلة :-

( ) ضبط الجوده ( ) ادارة الجوده ( ) الفحص

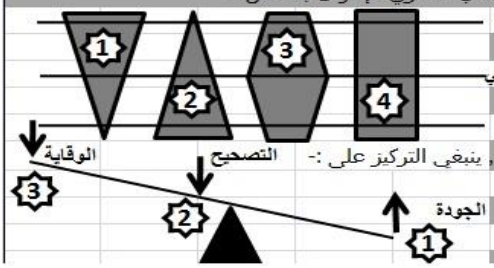
حسب وجهة نظرك, تطبيق معايير الجودة فى عملك الحالي هل هى :-

( ) أعباء وتكاليف إضافيه لا داعي لها ( ) ضروره لابد منها ( ) لا اكترث للموضوع

هل تعتبر أن المستوي الإجتماعي والمعيشي للموظف يتناسب تناسباً طردياً مع مستوي تطبيقه لمعايير الجوده فى عمله :-

( ) ليست هنالك علاقه ( ) نعم هنالك تناسباً طردياً ( ) لا أعلم

ثقافة الجودة حسب مفهومك الشخصي ينبغي ان تكون موزعة حسب مستوي الإدارات بالشكل :-



( ) 1
( ) 2
( ) 3
( ) 4

من أجل تحسين الإداء فى المؤسسة ورفع كفاءة الجودة والإداره, ينبغي التركيز على :-

( ) 1
( ) 2
( ) 3

قائمة المراجع

1- خليل, محمود بيومي.(1997). *إختلاف المستوى الاجتماعي الاقتصادي في أبعاد مفهوم الذات*.(32-21)

2- عبد الباقي , صلاح .(1999). *قضايا إدارية معاصرة* . الإسكندرية : الدار الجامعية

3- د.الشبراوي , عادل .(1995) .*الدليل العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة: أيزو 9000* . القاهرة : الشركة العربية للإعلام " شعاع"

4-السقاف , حامد عبد الله . (1998).(ص 9) . *المدخل الشامل للإدارة الجودة الشاملة*.السعوديه:دار الفرزدق للطباعه والنشر

5-جودة , محفوظ أحمد .(2000-2001). *تحديد احتياجات التدريب وأثره في إدارة الجودة الشاملة*. أطروحة دكتوراه . الجزائر : آلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير

6- الفضل , نور , عبد الناصر ابراهيم , الراوي . (2007) . ص(37-17) .*المحاسبه الإدارية* .عمان.دار المسيره للنشر والتوزيع والطباعه

7- هورنجرن , و فوستر، وداتار . (1996) . (285-264) *التكاليف* .دار المريخ للطباعه والنشر

8- مرجع سابق هورنجرن , و فوستر, وداتار . (1996) . ص(312-296). *التكاليف* .دار المريخ للطباعه والنشر

9- ظاهر, رحيم جبار , وحسين فلاح. (2002) . ص(19-11). *تباين الإتجاهات حول امكانية تطبيق الجوده الشامله*. مجلة القادسيه للعلوم الإقتصاديه والإداريه

المراجع الإنجليزيه :-

10- Juran,J.M.(Ed.)(1995),*A History of Managing for Quality*, ASQC Quality Press,Milwaukee,Wisconsin

11 - Crosby ,P.B.(1979),*Quality Is Free*, Mc Graw - Hill, New York, NY

12 - Steven Cohen and Ronald Brand, *Total Quality Management in Government:* A Practical Guide for the Real World, (San Francisco: Jossey-Buss Publishers, 1993)

13 - Malcolm, pp. 103—105; Rampersad,(*Malcolm X and the Limits of Autobiography*), in Wood 1992, p. 119

14 - John Baldoni: *Great motivation secret s of great leaders*, Volume 2008,McGraw-Hill Professional, 2005, P.443