

## مقدمة :

شهد الاقتصاد العالمي تحولات عديدة في السنوات الأخيرة كما شهدت ذلك مختلف المستويات الاجتماعية والسياسية والثقافية، حيث ظهر ما يسمى باقتصاد السوق والذي يتسم بالمنافسة الحادة بين المؤسسات، كما يتميز بالتغيرات المستمرة والمتجددة للسوق، مما أدى إلى حدوث تغيرات كبيرة في المؤسسات سواء الوطنية أو العالمية.

في خضم هذه التغيرات، وفي إطار انفتاح الأسواق الجزائرية على نظيراتها الإقليمية متمثلة في الأسواق الأوروبية أو الأسواق العالمية (الشراكة الأوروبية الجزائرية، انضمام الجزائر إلى المنظمة العالمية للتجارة)، أصبح لزاما على المؤسسات اتباع طرق جديدة للتسيير لمجاراة هذه التطورات.

وعلى هذا الأساس، بدأت بعض المؤسسات الجزائرية في البحث عن آليات جديدة لزيادة حصصها السوقية ولحسب عدد أكبر من الزبائن، وهذا لا يتأتى إلا عن طريق الاستيلاء على الحصص السوقية للمؤسسات الأخرى لأن اقتصاد السوق يفرض هذا ويحتم على المؤسسات التي لا تستطيع مجاراة ذلك الوقوف على جنب والاستسلام، الشيء الذي يؤدي إلى نتائج وخيمة تتحملها هذه المؤسسات.

لذا أصبح من الضروري تبني مفاهيم جديدة تستطيع من خلالها الصمود ضد تيار التغيرات. وفي هذا الإطار لجأت هذه المؤسسات إلى مفهوم جديد نسبيا في محيط المؤسسات الجديدة وهو مفهوم الجودة. هذا المفهوم الذي فهم وطبق في بادئ الأمر على جودة المنتج فقط (من حيث المواصفات المطلوبة، من حيث التصميم والتعبئة...)، والذي أدى إلى زيادة التكاليف على عاتق المؤسسة حيث أن الاهتمام بالمنتج يفرض عليها إنتاج مخرجات ذات جودة عالية ويحتم رفض المنتجات المعيبة أو إصلاحها. غير أن التطور في هذا المفهوم أدى إلى ظهور مفاهيم أخرى لتسيير الجودة تبحث عن التحسين المستمر في كل المهام التي لها علاقة بالجودة وبالتالي انتقل الاهتمام من التركيز على المنتج إلى الاهتمام بكل ما له علاقة بالمنتج انطلاقا من عملية تصميمه مرورا بالموردين ووصولاً إلى عملية التسويق.

وفي هذا الإطار تطرح الإشكاليات التالية :

ما هو مفهوم الجودة ؟ وما هي طرق تسييرها ؟ وكيف تطورت هذه الطرق التسييرية؟

وللإجابة عن هذه التساؤلات قمنا بتقسيم هذا البحث إلى أربعة فصول ثلاث منها فصول نظرية والأخير تطبيقي تناولنا في الفصل الأول مفهوم الجودة المتناول من طرف مجموعة عديدة من الكتاب وكذا تاريخ هذا المفهوم، زيادة عن تطرقنا إلى أهم المفاهيم الخاطئة الشائعة عن الجودة لدى عامة الناس، كما تطرقنا في هذا الفصل إلى المفردات المستعملة وكذا عن رهانات الجودة بالنسبة لكل من الزبون والعامل ومن أجل المؤسسة.

أما في الفصل الثاني فتطرقنا إلى موضوع تسيير الجودة أو المفهوم التقليدي لتسيير الجودة حيث تناولنا مفهوم حلقات الجودة في المؤسسات وكيفية تطويرها زيادة على عوامل نجاحها أو فشلها. كما تطرقنا إلى أهم الأدوات المستعملة ضمن هذه الحلقات والتي تعتبر كأدوات لتسيير الجودة ، ونظرا لوجود مفاهيم أخرى لتسيير الجودة أو مقاييس الأيزو 9000 وما تتطلبه هذه المعايير.

وفي الفصل الثالث تطرقنا للمفهوم الواسع للجودة والذي يعرف بإدارة الجودة الشاملة، حيث تناولنا كل من تعريف هذا المفهوم والأهداف التي يسعى إليها وكذا كيفية توطين مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة زيادة على العوامل الأساسية لنجاحها ومرتكزاتها.

أما في الفصل التطبيقي فتناولنا كيفية تطبيق مفهوم تسيير الجودة لدى مجموعة البستان وكيفية تناولها للمعايير المحددة بمواصفات الأيزو 9000 التي تحصلت عليها المؤسسة.

ويهدف هذا البحث إلى محاولة توضيح بعض المفاهيم المتعلقة بالجودة ومحاولة التوسع فيها، زيادة عن التعرف على أهم أساليب تسيير الجودة والتي تعرف رواجاً كبيراً لدى المؤسسات المعاصرة التي ترغب في جلب أكبر عدد ممكن من الزبائن.

وتعتبر حداثة الموضوع من أهم الدوافع التي ساهمت في اختياره نظراً لأنه محل نقاشات عديدة في الدول الصناعية، باعتبار لجوء المؤسسات إلى استعمال الجودة كعامل أساسي للتفوق على المنافسين وفرض نفسها أمامهم.