

1-التطور التاريخي للجودة:

التطور التاريخي للجودة شهد عدة مراحل رئيسية، تعكس التغيرات في الفكر الإداري والتكنولوجي، فهذه المراحل تعكس كيف تطورت مفاهيم الجودة من مجرد مهارات فردية إلى أن أصبحت جزءاً أساسياً من استراتيجيات الأعمال الحديثة:

أ-العصور القديمة: كانت الجودة تعتمد على المهارة الفردية للحرفيين. كانت المنتجات تُقَيَّم من خلال الملاحظة المباشرة والتجربة.

ب-الثورة الصناعية (القرن 18-19): أدى التقدم التكنولوجي إلى زيادة الإنتاج، ولكن الجودة كانت تعاني بسبب التركيز على الكمية. بدأت بعض الشركات في تطوير معايير بسيطة للتحكم في الجودة.

ج-أوائل القرن 20: ظهرت مفاهيم جديدة مثل إدارة الجودة الشاملة. وبرز شخصيات مثل فريدريك تايلور الذي طور نظرية الإدارة العلمية، وولتر شيوهارت الذي أسس مفهوم التحكم الإحصائي في العمليات.

د-بعد الحرب العالمية الثانية: انتشر الاهتمام بالجودة، خاصة في اليابان، حيث اعتمدوا تقنيات جديدة مثل "دورة ديمينغ". (Plan-Do-Check-Act) "أصبح التركيز على الجودة جزءاً أساسياً من استراتيجيات الأعمال.

هـ-الثمانينيات والتسعينيات: بدأت الشركات في تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة (TQM) وظهرت معايير مثل ISO 9000 ، التي وضعت إطاراً لضمان الجودة.

و-القرن 21: تطورت مفاهيم الجودة لتشمل الابتكار والتكنولوجيا الرقمية. أصبح التركيز على تجربة العميل وتحليل البيانات جزءاً لا يتجزأ من استراتيجيات الجودة.

2-رواد الجودة:

1- والتر شيوارت (Walter Sewhart) :

ويعد مؤسس الرقابة الإحصائية لتحقيق الجودة، وقد بدأ أعماله عام ١٩٢٥م، عندما كان مسئولاً عن قيادة جهود العاملين في معامل شركة " بل " للهواتف، لتطوير أسس علمية للتحكم الإلكتروني في جودة صيانة المنتجات بإنشائه حدود مراقبة توضح كل مرحلة من مراحل الإنتاج، وقد تمخضت أفكاره في كتابه " مراقبة الجودة " الذي نشره عام ١٩٣١م، الذي قام على قناعة مؤداها أن عملية مراقبة الجودة عملية مستمرة، وليست مجرد وظيفة تتم في نهاية الإنتاج لضبط الأخطاء والعيوب (زاهر، 2005، ص88) وهو أول من قام بنشر بحث عن الجودة بعنوان " التطبيقات الإحصائية كمساعد في الحفاظ على الجودة للمنتجات المصنعة " ، حيث قدم في هذا البحث لأول مرة مفهوم خرائط مراقبة الجودة والتي أصبحت من الوسائل الأساسية التي تستخدم في الرقابة على الجودة في جميع المنشآت الصناعية (عبد المحسن، 2002، ص17)، ووضع شيوارت عدة عناصر لمفهوم الجودة الشاملة، وأشار إلى أهمية تحديد مفهوم الجودة، واستخدام كل من التفكير الاستقرائي والتفكير الاستدلالي والإحصاء في عملية التحليل والمراقبة، ووضع النظام التقليدي للتحكم والضبط داخل المؤسسة ويتكون من ثلاثة عناصر:

الأول: عملية تحديد ما هو مطلوب.

الثاني: عملية إنتاج ما هو محدد.

الثالث: الحكم ما إذا كانت الاحتياجات قد تم مواجهتها.

وأوضح أهمية وجودة عاملين لتحقيق الجودة هما:

-التفكير بطريقة موضوعية حقيقية.

-العمل كيف ما ن فكر ونشعر ونحس كنتيجة للموضوعية الحقيقية

ووضع شيوارت أيضا مدخلاً يتشابه إلى حد كبير مع الطريقة العلمية في التطوير المستمر

أطلق عليه دائرة الخطة أو العمل والمراجعة أو التنفيذ وهي:

أ - وضع الخطة: ويتم فيها

-اختيار وتحديد العملية التي سيتم تطويرها.

-استعراض الوضع القائم وتحليل العملية.

-اقتراح بالتطوير ووضع إستراتيجية لجمع البيانات.

ب - العمل :ويتم تجريب التطوير المقترح على نطاق محدد في بيئة يمكن التحكم فيها والرقابة

عليها.

ج-المراجعة: وفيها يتم جمع وتحليل البيانات لتحديد إذا ما كان التطوير المقترح يلقي قبولا

ورضا

د-التنفيذ: ويتم تنفيذ التغييرات الفعالة المرتبطة بالعملية، من خلال ربطها بعملية النظام

2- إدوارد ديمينج (Edward deming):

وهو أستاذ بجامعة نيويورك، سافر لليابان بعد الحرب العالمية الثانية بناء على طلب الحكومة اليابانية لمساعدة صناعاتها في تحسين الإنتاجية والجودة، وقد عرف في اليابان بلقب أبو الجودة، لكن نبوغه في هذا المجال تأخر كثيرا في بلده الولايات المتحدة الأمريكية، ولكنهم يهتمون الآن بأفكاره إلى حد كبير حيث تلقى الندوات التي كان يعقدها إقبالا فائقا. ولقد كان للخبير ديمينج أثره المعروف على الإستراتيجية اليابانية بشأن الجودة .

ويعد إدوارد ديمينج من أبرز المؤسسين لإدارة الجودة الشاملة، وتعد المبادئ الأربعة عشر التي نادى بها من أكثر مبادئ الجودة الشاملة تطبيقا في المؤسسات الإنتاجية والخدمية، إذ أنها عبارة عن أساليب تسمح للأفراد أن يعملوا من خلالها بشكل جماعي، كما أكد على أن البضائع والخدمات الأفضل تأتي من خلال التطوير المستمر لجودة الاتصالات والعلاقات بين العاملين والإدارة والموردين والزبائن، كما أوضح العلاقة التي تربط الفرد في المؤسسة بطبيعة الإنتاج من خلال العمليات التي يقوم بها " الأداء الفعلي " وذلك لإرضاء العملاء، وتتضمن، مبادئ ديمينج أمورا يجب اتباعها والابتعاد عن أخرى

وقد ركز ديمينج في فلسفته على الأمور التالية

-الإدارة مسئولة بشكل دائم عن جودة الأداء .

-ضرورة تعليم الأفراد وتدريبهم على كيفية التحسين الدائم والعمل الجماعي.

-ضرورة توفر الدوافع الداخلية للعاملين لتحسين الجودة، وتدريبهم على استخدام

الأساليب الإحصائية للرقابة على الجودة.

-نظام تسيير العمل يعتبر مسئول عن حوالي(75%) من الأخطاء والعيوب التي تحدث في العملية الإنتاجية، والإدارة وحدها هي القادرة على تغيير هذه النظم القائمة على كفاءة الأفراد ورغبتهم في العمل، وإمكانية حفزهم من خلال الحاجات المعنوية كما أنها أيضا تؤكد على:

- تكاملية المنظمة وسعيها لتحقيق حاجات ورغبات العملاء.
- التزام الإدارة بجودة الأداء والسعي لتغيير ثقافة المنظمة .
- دافعية قوية للعاملين وتدريبهم على استخدام الأساليب الإحصائية للرقابة .
- أولوية التعليم والتدريب لتحقيق التحسين المستمر .
- قدرة تحسين الجودة على تخفيض التكلفة وزيادة الاستثمار طويل المدى

3 -جوزيف جوران (joseph m. juran):

يعتبر جوران الأب الثالث للجودة، وهو مهندس وقانوني وإحصائي متميز، وكان مجال عمله في الصناعة بالولايات المتحدة الأمريكية، وحدد الجودة بأنها الملائمة للاستعمال، وأكد أن المهمة الأساسية للجودة هي تنمية برنامج للإنتاج أو الخدمات يقابل احتياجات الزبائن، كما اعتمد على التخطيط داخل المؤسسة، واعتقد أن الجودة تتحقق حينما يكون العمال قادرين على إنتاج المنتجات والخدمات التي تتلاءم أو تقابل توقعات المستقبل ويوضح

جوران أن هناك عدة خطوات أساسية لتحقيق الجودة الشاملة داخل المؤسسات وتتمثل في

الأمر التالي:

-بناء الوعي بثقافة الجودة داخل المؤسسة للتحسين والتطوير.

-تحديد الأهداف للتحسين.

-التنظيم للوصول إلى الأهداف المرجوة.

-التدريب المستمر.

-تنفيذ المشروعات لحل المشكلات.

-التقارير الصادقة.

-وضوح المفاهيم.

-توصيل النتائج.

-الحفاظ على قوة الفريق في العمل عن طريق إجراء

كما حدد جوران ثلاثية لمراحل الجودة والتي تعتبر مبادئ أساسية لإدارة الجودة الشاملة

وهي

التخطيط للجودة، والتحكم بالجودة، وتحسين الجودة. إضافة إلى أنه أول من أكد على دور

الإدارة العليا في تخطيط المنتجات، واتخاذ الخطوات الضرورية لتحقيق أهدافها والتي حددها

في:

-تحديد أهداف الجودة.

-تحديد العميل المستهدف.

-تحديد احتياجات العملاء.

-تحديد ملامح المنتج.

-تحديد ملامح العمليات.

-تحديد وسائل التحكم بالعمليات

4 -فيليب كروسبي(philipcrosby):

استمر كروسبي يعمل في مجال الجودة 38 عاما، وألّف العديد من الكتب المتعلقة بالجودة الشاملة ومنها" الجودة مجانية"، و"جودة بلا دموع"، وقد حدد عددا من الخطوات اللازمة لتحسين الجودة منها

-التزام الإدارة بالجودة وتكوين فرق تطوير الجودة.

- تحديد مشكلات الجودة الشاملة والمعيقات المحتملة وتقييم تكلفة الجودة.

- تهيئة مناخ في المؤسسة يؤكد على عدم وجود معيب في المنتج.

-تدريب العاملين والمسؤولين على القيام بدورهم في تحسين الجودة.

-تشكيل المجالس الدائمة للجودة

ويحدد كروسبي أربعة معايير لضمان وصول المؤسسات إلى الجودة الشاملة وهي:

1-التكيف أو التعديل لمتطلبات الجودة من خلال وضع تعريف محدد وواضح ومتسق

للجودة.

2 - وصف نظام تحقيق الجودة على أنه الوقاية من الأخطاء بمنع حدوثها من خلال وضع معايير للأداء الجيد.

3 - تحديد مستويات أداء الأفراد ومنع حدوث الأخطاء.

4 - تقويم الجودة من خلال قياسها بناء على المعايير الموضوعية وحساب تكلفة كل شيء. ويلاحظ أن كروسبي قد أكد على الأمور التالية:

- تبني الإدارة العليا للجودة الشاملة والعمل على الالتزام بها .
- ضرورة تدريب العاملين بشكل دائم على مسلمات إدارة الجودة.
- التخلص من أسباب الأخطاء والتخطيط السليم لمنع العيوب .
- عملية التحسين المستمر للجودة .

5-كارو إيشيكاوا (Kaorulshikaua):

هو أحد أساتذة الهندسة بجامعة طوكيو، والذي تقدم بمساندة النقابة اليابانية للعلماء والمهندسين باقتراح فحواه أن تؤلف مجموعات صغيرة من العاملين تقوم بالتعرف على المشكلات المتعلقة بأعمالهم بهدف تحسين مستوى الأداء وتطويره مع مراعاة الجانب الإنساني في العمل، والحرص التام على إبراز القدرات الإنسانية وبالتالي إظهار عدد لا متناهي من التحسينات داخل المنظمة. ساهم إيشيكاوا في جعل فلسفة ديمينج ملائمة للتطبيق في البيئة اليابانية، وهو أول من أدخل مفهوم "كايزن" الذي يعني التحسين المستمر في جميع المجالات داخل المؤسسة، وهو مسئولية الإدارة وكل فرد داخلها ، وتقوم فلسفته على أسس من الفكر الإداري، وتنظيم العمل وحل

المشكلات، وأسلوب اتخاذ القرارات، وقد ظل متمسكا بأسس فلسفة ديمينج التي تركز على أهمية العميل وإرضائه وإشباع رغباته، وقد عمل إشيكاوا على تطوير خطة إستراتيجية لتحقيق الجودة الشاملة في اليابان عن طريق دوائر الجودة الشاملة للإنتاج من البداية إلى النهاية، واعتمد في ذلك على الارتباط الواسع للمؤسسة ككل، وتعميم المسؤولية على كل فرد داخلها بداية من المرؤوسين إلى القيادات

وقد حدد العالم إشيكاوا الجوانب الأساسية التي تشملها الجودة في المؤسسات وهي:

-جودة المنتجات أو الخدمات التي تقدمها المؤسسة.

-جودة طريقة الأداء.

-جودة المعلومات المستخدمة في المؤسسة.

-جودة العملية الإنتاجية.

-جودة أماكن العمل.

-جودة الأفراد العاملين في المؤسسة.

-جودة الأهداف التي تم وضعها في المؤسسة.