المحاضرة الاولى:

التطوّر التاريخي للجودة.

إن الفكرة الاولى للجودة ظهرت في الولايات المتحدة الأمريكية ، إلا أن التطبيق الفعلي لهذه الفكرة كان في اليابان على اعتبار أن هذه الأخيرة كانت الأرضية المناسبة لتطبيق هذا النظام.

1. المرحلة الأولى: ما قبل الثورة الصناعية.

في هذه الفترة لم يكن هناك مصنع و إنتاج بالمعنى الحالي، فكان المصنع عبارة عن ورشة يرأسها رب العمل أو صاحب الورشة و بها العمال الذين يقومون بتصنيع سلعة معينة باستخدام أدوات يدوية ، وفق معايير جودة بسيطة يحددها الزبون حسب وجهة نظره و رغبته و مالك صاحب الورشة ، إلى أن يلبي طلب زبونه و بالتالي فالعمال يصنعون السلعة المطلوبة و فق توجيهات صاحب العمل .

2. المرحلة الثانية: بعد الثورة الصناعية.

أحدثت الثورة الصناعية عدة تغييرات جذرية في مجال الصناعة يمكن تلخيصها فيما يلي:

- تطور المصنع ليحل محل الورشة و أصبح له هيكلا تنظيميا.
- زيادة عدد العاملين في المصنع.
- إرتفاع حجم الإنتاج بسبب إستخدام الآلة.
- إرتفاع مستوى جودة المنتجات نتيجة إستخدام الآلة في العمل.

3. المرحلة الثالثة: الإدارة العلمية.

ظهرت الإدارة العلمية في مطلع القرن العشرين برِيادة **فريديريك تايلر** ، و الذي قدم للعالم الصناعي " دراسات الحركة و الزمن " و سبل تخفيض الإنتاج من خلال الحد من الهدر و الضياع في العمل المصنعي الذي كان سائدا آن ذاك.

في هذه المرحلة ظهر مفهوم يدعى" **فحص الجودة**" الذي سُحِبتْ بموجبه مسؤولية فحص جودة المنتج من المشرف المباشر و أُسنِدت إلى مفتشين مختصين، و عملية التّحقُّق من الجودة كانت ترتكز على إجراء المطابقة بين معايير محددة بشكل مسبق مع جودة المنتوج المحققة للتأكد من أن مستوى الجودة المطلوب محافظ عليه باستمرار.

4. المرحلة الرابعة: الرقابة الإحصائية على الجودة.

ظهرت الرقابة على الجودة مع ظهور أسلوب الإنتاج الكبير....، تميزت هذه المرحلة باستخدام بعض الأساليب الإحصائية، و بالتالي خصص قسم مستقل للرقابة على الجودة، لكن التقدم في إدارة الجودة جعل الإعتماد على مراقبة الجودة غير كافٍ لتحقيق التحسين المستمر.

5. المرحلة الخامسة:تأكيد الجودة.

يقوم مفهوم تأكيد الجودة على فلسفة مفادها: إن الوصول إلى مستوى عالٍ من الجودة و تحقيق إنتاج بدون أخطاء، يتطلب رقابة شاملة على كافة العمليات، و ذلك من مرحلة تصميم المنتَج حتى مرحلة وصولة إلى يد المستهلك، و لتحقيق شعار الإنتاج بدون أخطاء تم اعتماد ثلاثة أنواع من الرقابة و هي الرقابة الوقائية ، المرحلية و الرقابة البعدية ، كما يلي:

* **الرقابة الوقائية:** و هي الرقابة التي تعني بتنفيذ العمل أولا بأول لاكتشاف الخطأ قبل وقوعه و العمل على منع حدوثه.
* **الرقابة المرحلية:** و تعني بفحص المنتَج بعد انتهاء كل مرحلة تصنيع للتأكد من مستوى الجودة ،بحيث لا ينتقل المنتج تحت الصنع من مرحلة لأخرى إلا بعد فحصه و التأكد من جودته.
* **الرقابة البعدية:** و تعني التأكد من جودة المنتج بعد الانتهاء من تصنيعه و قبل انتقاله ليد الزبون و ذلك ضمانا لخلوه من الأخطاء أو العيوب.

6. المرحلة السادسة: إدارة الجودة الإستراتيجية.

كانت بدايتها في بداية السبعينيات حين دخلت التجارة العالمية في حالة منافسة شديدة بين الشركات لكسب حصص أكبر من السوق ، و لا سيما المؤسسات اليابانية، وقد اعتمدت شركة IBM الأمريكية إدارة الجودة الإستراتيجية لمواجهة الزحف الياباني ونفّذت المعايير الاتية :

- إرضاء المستفيد وتلبية ما يريده .
- الجودة مسؤولية الجميع من قمة الهرم التنظيمي حتى قاعدته .
- المطلوب تحقيق الجودة في كل شيء (الانظمة، الثقافة التنظيمية ، الهيكل التنظيمي ،أساليب وإجراءات العمل) .

7. المرحلة السابعة: إدارة الجودة الشاملة.

ظهر هذا المفهوم من الجودة بعد عام 1980م ، بسبب تزايد شدة المنافسة العالمية و اكتساح الصناعة اليابانية للأسواق و خاصة البلدان النامية و خسارة الشركات الأمريكية و الأوروبية لحصص كبيرة من هذه الأسواق ، و في ظل هذه الظروف قامت الشركات الأمريكية بتطوير و توسيع مفهوم إدارة الجودة الإستراتيجية ، بإضافة جوانب أكثر شمولا و عمقا و استخدمت أساليب متطورة في مجال تحسين الجودة الإستراتيجية لتصبح إدارة الجودة الشاملة بأبعادها الحالية. و يعتبر مدخل إدارة الجودة الشاملة من الإتجاهات الحديثة في الإدارة التي لاقت نجاحا كبيرا في تطوير إدارة المؤسسات عن طريق بناء ثقافة و فلسفة عميقة للجودة بمعناها الشامل داخل الأفراد في المؤسسات بجميع مستوياتهم الإدارية ، كما أصبح للعميل معنى أشمل غير المستهلك حيث أصبح يعامل كشريك للمؤسسة يؤخذ برأيه و تنفذ طلباته، و تعتبر هذه المرحلة هي تطوير لمرحلة إدارة الجودة الإستراتيجية.