

## المحاضرة الأولى: مفاهيم الجودة، الجودة الشاملة وإسهامات مفكرها

على الرغم من اختلاف وجهات النظر حولها وحول مفهومها وطرق تطبيقها والخلط في أحيان كثيرة بينها وبين مواصفات الإيزو، إلا أن هذا لم يمنع الإجماع حول أهمية وضرة الجودة.

## 1- مفهوم الجودة

لغويا: تعرف علي أنها سلامة التكوين وإتقان الصنعة. وغالبا ما تستخدم لوصف شئ غير عادي أو شئ ما ذو خصوصية. وحسب تعريف مواصفات الإيزو 8402 فإن الجودة تعرف بالشكل التالي: « هي مجموعة الخصائص والمواصفات لمنتج أو لخدمة والتي تجعله ملبيا لحاجات معلنه أو متوقعة ».

اشترك معلمو الجودة في أهميتها إلا أنهم اختلفوا في طريقة تعريفها:

- بالنسبة لدمينغ فالجودة تكمن في رضا العميل واحتياجاته، وتدخل في ضمن الاحتياجات خواص المنتج نفسه وإتاحته في السوق وسعره.
  - بالنسبة لجوران الجودة هي « الاتفاق التام مع الاستخدام » أي أن جودة المنتج تكمن في قدرته على تقديم أفضل أداء.
  - أما كروسبي فيقول: « أن الجودة هي المطابقة مع المتطلبات » بمعنى أن المنتج يكون ذو جودة عندما يشبع كل المتطلبات المحددة من العملاء.
  - من جهته فيجندوم يرى أن للجودة طبيعية متغيرة وواهمة، فهو يراها هدف متحرك دائما، وكما قال: « كلمة الجودة ليس لديها المعنى الشائع ( أفضل ( بأي معني مطلق إنما تعني أفضل ظروف لعميل معين. »
  - أما المهندس الياباني تاجوشي فقد عرف الجودة بأنها: « تعبير عن مقدار الخسارة التي يمكن تفاديها والتي قد يسببها المنتج للمجتمع بعد تسليمه » ويتضمن ذلك: الفشل في تلبية توقعات العميل والفشل في تلبية خصائص الأداء والتأثيرات الجانبية الناجمة عن المجتمع كالتلوث والضجيج وغيرها.
- ركزت التعاريف السابقة للجودة على المطابقة والمقاييس والمعايير، والبعض منها ركز حصريا على توقع العميل للجودة، أما التعريف الحديث للجودة فيركز على إنجاز القيمة المعرفة ويعرف الجودة على أنها الحالة التي تنجز فيها القيمة للعميل والمورد في كل أوجه العلاقة التجارية. تتمثل هذه القيمة في: القيمة الاقتصادية، المنفعة العملية والإتاحة لكل من العميل والمؤسسة المنتجة، إذن يمكن تعريف الجودة على أنها « القيمة المضافة المدركة من طرف الجهة ذات الحق ويمكن للعميل إدراك هذه القيمة المضافة في كل أوجه الجودة وذلك حسب تعريف احتياجاته.

2- مراحل تطور الجودة: تغير مفهوم الجودة بتطور الأساليب الإدارية، وكذا إضافات مفكري الإدارة عبر مراحل

مختلفة: .

أولاً: مرحلة الفحص : بظهور الإدارة العملية ظهر مفهوم الفحص وذلك بتركيزها على تحديد الطرق العملية المثلى في الإنتاجية وقيامها بإجراءات تفتيش المنتجات النهائية وكانت هذه الإجراءات المعرفة والمحددة بدقة تشكل أول طرق المراقبة، في هذه المرحلة كان مفهوم الجودة ينحصر في عدم وصول الوحدات المعيبة للمستهلك

ثانياً: مرحلة الرقابة على الجودة : كان لظهور المصنع الكبير إبان فترة الثورة الصناعية أثر واضح في الحاجة إلى ممارسات جديدة والإنتاج بشكل نمطي يضمن التطابق بين المواصفات المحددة والصورة النهائية للمنتج. وبهذا ظهرت الرقابة على الجودة وهي مجموعة من الخطوات المحددة مسبقاً والتي تهدف إلى التأكد من مطابقة الإنتاج المحقق مع المواصفات المطلوبة، وتتطور الأساليب الإحصائية طبقت هذه الأخيرة على الرقابة على الجودة؛ إلا أنه لا يمكن تصور الرقابة كتفتيش في المصدر، وإنما ينظر إليها كتحكم في العمليات للوصول إلى التحكم في جودة المنتج النهائي.

ثالثاً: مرحلة تأكيد الجودة: البحث عن طريقة لاستئصال أسباب الانحرافات عن المستوى الموضوع والتحسينات المستمرة والدائمة والمتعلقة بالجودة لا يمكن أن تتم إلا بتوجيه الجهود التنظيمية تجاه الوقاية من وقوع المشاكل في مصادرها وهذا ما ينقلنا إلى مرحلة تأكيد الجودة وهو نظام أساسه منع وقوع الخطأ والذي يعمل على تحسين جودة المنتج والخدمة ويزيد في الإنتاجية بوضع تأكيدات على المنتج وتصميم العمليات ومراقبتها وذلك بالتركيز على مصادر الأنشطة.

هنا يجب التمييز بين مصطلحين : تأكيد الجودة والتحكم فيها وهما متكاملان ويمثلان معا مفهوم الجودة:

- التحكم في الجودة يعني احترام المعايير للمنتج وتصحيح الانحرافات الممكنة.

- تأكيد الجودة يعني إثباتها بوثائق بعد أن تم التحكم فيها.

رابعاً: إدارة الجودة : بهدف تأكيد الجودة كان من الضروري التخطيط لها وتنظيمها وإدارة الأفراد القائمين عليها ومراقبتها، بمعنى أنه كان من الضروري إدارتها ولهذا حدث تحول من تأكيد الجودة إلى إدارتها.

خامساً: مرحلة إدارة الجودة الشاملة : في نهاية السبعينات، أطلقت أول برامج الجودة الشاملة وقام خبراء الجودة ومستشاريها بتلقيح المؤسسات بمبادئ هذا المنهج، وكان التجديد يتركز على أن كل عناصر المؤسسة تخضع للقواعد المحددة بهدف إرضاء العميل سواء الداخلي أو الخارجي وكذا الموردين