

كلية الادارة والاقتصاد	الكلية
ادارة الاعمال	القسم
Quality Management	المادة باللغة الانجليزية
ادارة الاجودة	المادة باللغة العربية
الرابعة	المرحلة الدراسية
أ.د. عبدالسلام علي حسين	اسم التدريسي
Pioneers and Awards Quality	عنوان المحاضرة باللغة الانجليزية
علماء ورواد الجودة	عنوان المحاضرة باللغة العربية
3	رقم المحاضرة
ادارة الجودة : أ.د. صباح النجار ، أ.م.د. مها جواد	المصادر والمراجع
ادارة الجودة والمواصفة ISO 9001 / أ.د. قاسم نايف علوان	
ضبط الجودة : د. اسماعيل القزاز	

محتوى المحاضرة

1. إدوارد ديمينج (Edward Deming) الأب الروحي لإدارة الجودة الشاملة، هو

عالم أمريكي الجنسية، مهندس تصنيع، حاصل على شهادة الدكتوراة في الفيزياء والرياضيات. ويعود فضل تقدم إدارة الجودة الشاملة في اليابان له، حيث قدّر اليابانيون ما قدّمه لهم، فقد قام الإمبرطور الياباني عام 1960 للميلاد بتقليده وسام رفيع تقديراً لجهوده في مجال الجودة. ويشتهر ديمينج بعدة مبادئ هي:

أ. تحديد أهداف وأغراض المنظمة ونشرها.

ب. اعتماد الفلسفة الجديدة.

ج. اعتماد فحص العينات والابتعاد عن الفحص الكلي.

د. عدم التركيز على السعر وإنما الحصول على جودة المواد التي تُريد المنظمة شرائها.

هـ. الاستمرار بتحسين نظام الإنتاج.

- و. العناية بالتدريب.
- ز. وجود قيادة فعّالة.
- ح. العمل ضمن فريق عمل.
- ط. التخلص من الخوف.
- ي. الابتعاد عن النصائح الفارغة.
- ك. عدم تحديد أهداف رقمية على العُمال إنجازها.
- ل. دعم العاملين للاعتزاز بعملهم.
- م. تشجيع الموظفين على التعلّم لكل ما هو جديد وتطوير الذات.
- ن. إجراء أي تعديل يلزم عملية التحويل.

الأمراض السبعة القاتلة للمنظمات عند ديمنج:

- أ. عدم الاستمرار في وضع الأهداف نحو التحسين وغموض تلك الأهداف: تضع أهداف ثم تتوقف.
- ب. التركيز على الأرباح في الأجل القصير وقصر النظر في هذا المجال.
- ج. عدم كفاءة أنظمة التقييم التقليدية لأداء الأفراد وتخويف العاملين بالتأثير على مستقبلهم الوظيفي نتيجة لذلك.
- د. التغييرات الكثيرة في الإدارة.
- هـ. الإدارة على أساس الكم فقط.
- و. عدم بناء نظام الجودة في المنتجات من أول خطوة.
- ز. التكاليف المغالى فيها والغير ضرورية في مجالات ضمان المنتج والاستشارات والأمور القانونية.

2. جوزيف جوران (Joseph Juran) عاش في الولايات المتحدة الأمريكية، حيث كان متميز بمادة الرياضيات ولعبة الشطرنج، درس هندسة الكهرباء في أمريكا. وانتقل إلى اليابان بسبب الشركة التي كان يعمل فيها؛ لأنها لم تتبنى أفكاره التي تخص إدارة الجودة الشاملة. فقد قام بدعم الجودة في اليابان في عام 1954 للميلاد، كما قام بإلقاء محاضرات عن إدارة الجودة الشاملة وكيف تحقق الإدارة الجودة. وقد قدم ما يعرف بثلاثية جوران وهي:

أ. التخطيط الجيد.

ب. ضبط الجودة.

ج. إجراء التحسينات المستمرة.

3. فيليب كروسبي (Philip B. Crosby) هو من قام بتأسيس كلية الجودة، أيضاً هو صاحب فكرة العيوب الصفرية أو الصناعة بلا عيوب، حيث رفض أي مستوى أن يكون مقبول للجودة، كما ربط بين مستوى الربح ومستوى الجودة فكلما زادت الجودة زادت الأرباح. وأكد على دور الإدارة العليا في دعم الجودة، كما وضع برنامج كامل عن الجودة الشاملة ركّز فيه على أداء العمل بالطريقة الصحيحة الخالية من الأخطاء من أول مرة. وقد وضع فيليب أربعة مبادئ للجودة وهي:

أ. الرقابة عن طريق إدارة الجودة من أول مرة بالشكل الصحيح.

ب. التطابق بين المنتج والمُتطلبات.

ج. شعار إدارة الجودة هو التخلص من عدم المطابقة.

د. شعار الصناعة الصفرية.

أنشئت جوائز الجودة في دول عديدة من دول العالم بهدف الارتقاء بمستوى الجودة وتكريم المنشآت التي تطبق برامج الجودة ، وهي إحدى أدوات التحفيز الفعالة التي تؤدي إلى

تحسين الأعمال والارتقاء بمستوى الإنتاجية والأداء ورضا العملاء وزيادة الربحية. وتعد جوائز الجودة القوة المحركة لانطلاق طاقات الجودة والتحسين المستمر، وهي النموذج الذي يحتذى وخارطة الطريق نحو آفاق الجودة والتميز لكل المنشآت.

معايير جوائز الجودة

معايير جوائز الجودة هي مجموعة من المبادئ والممارسات الإدارية الجيدة التي يمكن أن تنطبق على كل المنشآت وتحقق التميز في الأعمال. وتوضع معايير جوائز الجودة بحيث تضمن القبول العالمي لها والاعتراف بها ، ونجد أن جوائز الجودة العالمية المعروفة تتشابه كثيرا ، والقواعد المشتركة لها هي

1. القيادة والتوجه الواضح
2. التحسين المستمر
3. إدارة الموارد.
4. التركيز على العملاء
5. المعلومات والقياس والتحليل
6. التخطيط الاستراتيجي على المدى البعيد.
7. مشاركة العاملين وتنميتهم وتحفيزهم.

نبذة عن بعض جوائز الجودة العالمية

جائزة مالكولم بولدرج الوطنية للجودة

أنشئت هذه الجائزة من قبل الكونجرس الأمريكي في عام 1987م كجائزة وطنية للجودة تمنح للشركات الموجودة في الولايات المتحدة الأمريكية اعترافا بامتياز أدائها.

كانت الجائزة تمنح سنويا في ثلاثة مجالات : الصناعة , والخدمات , والمنشآت الصغيرة، بحيث تمنح جائزتان في كل مجال ، ولكن تم في عام 2000 توسيع الجائزة لتشمل المؤسسات غير الربحية كمؤسسات التعليم والرعاية الصحية. وتدار الجائزة من قبل المعهد الوطني للمقاييس والتقنية (nist) والجمعية الأمريكية للجودة (asq) ، وتعتمد الجائزة على 7 معايير كما هو موضح في الجدول التالي:

1. الوزن (نقاط) المعيار
2. 125 القيادة
3. 85 التخطيط الاستراتيجي
4. 85 التركيز على العميل والسوق
5. 85 المعلومات والتحليل
6. 85 الموارد البشرية
7. 85 إدارة العمليات
8. 450 نتائج الأعمال
9. 1000 المجموع

جائزة الجودة الأوروبية :

أنشئت هذه الجائزة من قبل المؤسسة الأوروبية للجودة (efqm) ومنظمة الجودة الأوروبية (eoq)، وتدعم من قبل الاتحاد الأوروبي وهي مفتوحة وليست محددة بحقل معين.

والجائزة مبنية على 9 معايير مشابهة تماما لمعايير جائزة الجودة البريطانية ، وهي موضحة في الجدول التالي

1. : الوزن المعيار
2. 10% القيادة
3. 8% التخطيط الاستراتيجي
4. 9% إدارة الموظفين
5. 9% الموارد
6. 14% العمليات
7. 20% رضا الزبائن
8. 9% رضا الموظفين
9. 6% التأثير في المجتمع
10. 15% نتائج الأعمال
11. 100% المجموع

