

## المحاضرة الثالثة: المراحل التي مرت بها الجودة في ميدان العمل:

### لمحة لتطور مفهوم الجودة:

لقد شهد التاريخ في مختلف عصوره تطبيق الجودة بصور مختلفة بدءاً من خلق آدم حتى اليوم... وفيما يلي ملخص للحقب المختلفة:

**قدماء المصريين:** عرف الفراعنة باهتمامهم الشديد بالعلم خاصة علوم الرياضيات والفلك والهندسة والطب، حيث أن كل الآثار الموجودة من عهدهم إلى الآن تشهد على تفوق وتطور الحضارة المصرية القديمة مقارنة بأقرانهم، فقد كانوا أول من وضع وحدة قياس للأطوال وهي "الذراع الملكي" وكانت التجارة لديهم تعتمد على التبادل المنتجات وهذا التبادل مبني على مبدأ القبول والرفض لمواصفات المنتج، مما دفعهم إلى تطوير أساليب لتتحول إلى مبادئ مراقبة الجودة.

**الإمبراطورية الرومانية:** كانت مبادئ تحسين الجودة موجودة في ذلك العصر بشكل معنوي عن طريق التطبيق المباشر دون ذكر اللفظ تحديداً، حيث كان الرومانيون أبرع الناس في تخطيط المدن، فقد كانوا أول من مهد الطرق ومد مواسير المياه، وبناء النوافير في المنازل والميادين العامة، وكانوا أيضاً متميزين في التخطيط الاستراتيجي، وهو واضح بشدة في حروبهم من أجل توسيع الامبراطورية.

**الحضارة الاسلامية:** تعد الحضارة الاسلامية منهجا لتطوير الجودة المستمر عن طريق الارتقاء بمستوى معيشة الفرد والمجتمع، ويتحقق ذلك بإعطاء السيادة للعلم والمعرفة، ومن أهم مبادئ العمل في الحضارة الاسلامية جودة الأداء، حيث أن هناك أكثر من آية قرآنية وحديث شريف ينص على ضرورة إتقان العمل لنيل رضا الله عز وجل، وكان المسلمون شديدي البراعة في علوم الطب والكيمياء وخاصة الهندسة والمعمار وهذا واضح من شكل بناء المساجد التي تم إنشاؤها في تلك الحقبة خاصة في العصرين الأموي والعباسي، وكانوا شديدي الإيمان بالعمل الجماعي.

**ستيوارت ستيوارت (1967):** في تلك الحقبة كان مفهوم الجودة هو مطابقة المنتج لمواصفات التصميم، وبالتالي كانت أية خسارة تواجهها المؤسسة تلقي اللوم على العامل المسؤول عن تصنيع المنتج، وكان ستيوارت أول من تفهم أهمية دور العامل بشكل إيجابي، فاقترح أن يتم تحفيز العمال عن طريق مكافأة العامل على جودة أدائه، لزيادة كفاءتهم بدلا من إلقاء اللوم المستمر، وبذلك تتحسن جودة المنتجات. (8).

رونالد فينشر (1920): في ذلك الوقت تم استخدام الإحصاء لتحديد جودة العمل وكان فينشر من الإحصائيين العباقر، وكان مهتما بتطبيق الجودة الإحصائية في مجال الزراعة، فكانت البيانات المناخية وبيانات التربة وسقوط الأمطار من أهم الأشياء التي درسها في ذلك الوقت كما ساعد الهند كثيرا في تحسين أساليبها الزراعية، وكان مشرفا على إنشاء أول معهد للجودة الإحصائية بالهند.

إدوارد ديمنج (1940): يلقب بقائد ثورة الجودة في العالم، فهو أول أمريكي قدم لليابانيين مفاهيم الجودة وطرق تنفيذها في الصناعة، وساعدها على القيام بثورتها الصناعية وكان ذلك بعد الحرب العالمية الثانية، وكانت اليابان دولة فقيرة منكوبة، ولكنهم سرعان ما آمنوا بأفكاره ومبادئه التي رفضتها أمريكا، ومن ثم كانت انطلاقة التفوق الياباني وبدأت اليابان بحصد الأسواق العالمية والمحلية، ومن أهم هذه الأفكار التي تبنتها اليابان تتمثل في عدة نقاط أهمها: تحديد المسؤوليات والعمل الجماعي، وتقليل الاعتماد على الفحص ولكن العمل بسياسة منع الأخطاء، وتحفيز العمال وتدريبهم على أحدث وسائل العمل المتعلقة بعملهم والاهتمام بجودة إدارة الموردن للمواد الخام التي تستخدمها المؤسسة.

مالكوم بولدريدج (1987): كان أول عالم أمريكي يطبق مبادئ الجودة في التعليم حيث كان من أهم مبادئه، أن نجاح المؤسسة التعليمية يعتمد على إرضاء المستفيد، والمشاركة بالرأي لكل العاملين بالمؤسسة، مع سرعة الاستجابة لرغبات المستفيد التطويرية، وتقديرا من الحكومة الأمريكية لمجهوداته، تم تصميم جائزة تحمل اسمه تعطي لمن يسهم في تطوير الجودة بشكل فعال أو ينجح نجاح مميز في تطبيق مبادئ الجودة الشاملة داخل مؤسسته.

وتلي بعد ذلك اهتمام العلماء في تطبيقات الجودة وتم تطوير ووضع النظريات والتقنيات والعلوم المختلفة في بقاع مختلفة من العالم.<sup>(9)</sup>

وقد ظهرت تسمية جودة حياة العمل 'QWL' في أواخر ستينات القرن الماضي، وكان مرتبطاً مع كثير من أفكار منظري مدرسة العلاقات الإنسانية (Heery & Mike، 2008).

أما مفهوم جودة حياة العمل مرّ بثلاثة مراحل زمنية منذ نشأته في منظمات الولايات المتحدة الأمريكية.

المرحلة الأولى - نهاية الستينات وبداية السبعينات:

حيث اعتبر بعض الباحثون في تلك الفترة مفهوم جودة حياة العمل على أنه مفهوم فلسفي أكثر من كونه أسلوب معين. أمّا البعض الآخر فأشاروا إلى أنّ هذا المفهوم كان ينصبّ على أثر الوظيفة على صحة العامل والتعرّف على الطرق التي تزيد من جودة ونوعية أداء الفرد أثناء العمل، وأنّ المفهوم ظهر نتيجة لزيادة السلوكيات السالبة في بيئة العمل مثل زيادة معدّلات الغياب وزيادة استياء العاملين تجاه المشرفين.

### المرحلة الثانية- منتصف السبعينات وبداية الثمانينات:

حيث شهدت هذه المرحلة انخفاض الاهتمام ببرامج تحسين الحياة الوظيفية، وهذا نتيجة لعدّة عوامل منها زيادة معدّلات التضخم وأزمة الطاقة، الأمر الذي جعل المنظمات الصناعية بشكل خاص تقوم بتوجيه معظم خططها لمواجهة ارتفاع تكاليف الصناعة والطاقة، هذا بالإضافة إلى زيادة حدّة المنافسة الخارجية للشركات الأميركية. ولذلك زاد حجم الاندماج بين الشركات خلال هذه الفترة، وبالتالي انخفض الاهتمام برضا العمال عن وظائفهم وحياتهم الوظيفية، وكل ذلك جعل برامج جودة وتحسين العمل تأتي في المرتبة الثانوية في تلك الفترة.

### المرحلة الثالثة- منتصف الثمانينات وحتى الآن:

حيث شهدت هذه المرحلة الاهتمام مرة أخرى ببرامج جودة وتحسين حياة العمل، ويرجع ذلك إلى حاجة المنظمات

و الشركات والمؤسسات و خاصة الأمريكية لمثل هذه البرامج و هذا للعديد من الأسباب بعضها داخلي يتعلق بحالة العاملين والقوانين الفيدرالية في أمريكا ، وبعضها خارجي يمثل استجابة للنجاح الذي حققته بعض الأنظمة الإدارية في اليابان وبعض الدول الأوروبية . (Bowditch & Buono,1994)ومع التسعينيات قامت شركات عالمية كثيرة منتشرة في دول العالم بتطبيق شكل أو آخر من أشكال برامج جودة حياة العمل، وتزايد الاهتمام نتيجة التركيز على إشباع حاجات العميل الداخلي والخارجي ، وتطبيق أسلوب إعادة هندسة Reengineering الموارد البشرية وإكسابها مهارات متنوعة والنظر إليها كأحد الإستراتيجيات التنافسية.(حسن ، 2010، ص 7)