**نشأة وتطور الجودة:**

لقد مّر مفهوم الجودة بالعدید من الم ا رحل والتطو ا رت إلى غایة یومنا هذا، وفیما یلي نظرة على أهم

التطو ا رت التي مّر بها هذا المفهوم:

إنّ فكرة الاهتمام بالجودة أرجعها العدید من الباحثین إلى أكثر من سبعة آلاف سنة، وتجسدت في

الحضا ا رت الإنسانیة المتعاقبة خاصة منها الحضارة الفرعونیة الیونانیة وغیرها ...إلخ، إلا أن أصل الاهتمام

الفعلي یعود لفترة ما قبل الثوّرة الصناعیة، حیث إنتا ج الورشات والحرفیة یتّم وفقا لمعاییر بسیطة یحددها

( صاحب الورشة.( 1

ومع ظهور الثورة الصناعیة وت ا زید الاعتماد على الآلة والتوسع الهائل في حجم المصانع ومع

الطلب المت ا زید على حجم الإنتاج، كان الاهتمام منصبّ على البحث عن تحسین مستوى الإنتاجیة وحجم

( الإنتاج ولو على حساب نوعیة وجودة المنتوج، والتي تقع مسؤولیة تحقیقها على عاتق المشرف المباشر.( 2

كما أن هذه التغی ا رت كانت سببا في الحاجة الملحة إلى ممارسات جدیدة لإدارة المصانع، ففي

صناعة الأسلحة مثلا كانت الحاجة إلى الإنتاج الّنمطي للأج ا زء الذي یضمن التطابق التام بین المواصفات

( المحددة للمنتوج، فكان تحقیق الجودة هو السبیل إلى ذلك.( 3

كما أن لظهور حركة الإدارة العلمیة الذي ت ا زمن مع هذه المرحلة أثرّ هو الآخر على مفهوم الجودة،

وضرورة الفصل بین وظیفة الإنتاج ووظیفة ،O.S.T خصوصا الم ا رسلات المتعلقة بالتنظیم العلمي للعمل

الرقابة على الإنتاج التي توكل لقسم الرقابة على الجودة من طرف مختصین، وكان الهدف من هذه الوظیفة

هو تحدید الانح ا رف أو الخطأ والمسؤول عنه لمعاقبته من قبل المفتش الذي كان هو المسؤول المباشر على

(4).F.Taylor جودة العمل حسب

لذلك فإن مفهوم الجودة في هذه المرحلة كان یرتبط برقابة الإنتاج ومطابقته المواصفات وكان

( الهدف منه التفتیش عن عدم المطابقة، وذلك باستخدام وسائل فّنیة.( 5

ومع ظهور بحوث العملیات والأدوات الإحصائیة تم استخدام العینات الإحصائیة ووضع مواصفات

نمطیة، فقد كان تنمیط الإنتاج ومحاولة توحیده إحدى أهم الأسباب التي أدت إلى اللجوء إلى استخدام

الأسالیب الإحصائیة، لاسیما مع استعمال نظریة الاحتمالات دو ا ر في فحص الجودة، وفي استخدام العینات

والتي یعود الفضل في تصمیمها إلى:

ا رئد الجودة الأمریكیة) أبرز من ) Edwards Deming كما یعد H. Roming و H. Doge

استخدم الرقابة الإحصائیة على الجودة وقد قام بنقل أفكاره إلى الیابان بعد الحرب العالمیة الثانیة التي

( ساعدت على تطور صناعتها وجودتها في فترة الخمسینات.( 1

وفي سنة 1955 ظهر في الیابان مفهوم جدید للجودة وعلى نطاق واسع لیشمل جمیع نشاطات

المؤسسة ووظائفها، كفلسفة جدیدة ترى أن الوصول إلى مستوى عال من الجودة وتحقیق إنتاج دون عیوب

یتطلب متابعة شاملة لكافة العملیات بدًءا من عملیة تصمیم المنتوج إلى غایة (Zero défaut) وأخطاء

تسویقه وما بعد التسویق،( 2) بحیث تقع مسؤولیة تحقیق الجودة على كل فرد في المؤسسة كلّ حسب موقعه

سنة 1961 حیث یرى A. V. Feigenbaum ومستواه التنظیمي، وقد كان من بین المتأثرین بهذه الفلسفة

أن كل أقسام المؤسسة ونشاطاتها معنیة بالجودة( 3)، بالتركیز على تسییر الإنتاج بأسلوب تتمكن من خلاله

المؤسسة من إنتاج وحدات جیدة وعالیة الجودة أولا، قبل أن یكون هذا الأسلوب یسعى لاكتشاف الوحدات

المعیبة بعد الفحص، تحت شعار "الجودة من المنبع" حیث یخرج من خلال فلسفته هذه بما یسمى بالم ا رقبة

الشاملة للجودة. 4 لقد تبنت المؤسسات الیابانیة هذه الفلسفة من خلال الاستعانة بتقنیات لكشف الأخطاء قبل

وقوعها وانتظام المشرفین للعمال في ب ا رمج تدریبیة لتحسین الجودة، هنا ظهر مفهوم آخر للجودة سنة 1961

الذي تبّناه الاتحاد الیاباني للعلماء (cercles de qualité) متمثل في حلقات الجودة أو حلقات النوعیة

جماعات من العمال متكونة » ویقصد بالحلقات النوعیة ،Kaoru Ishikawa منهم (JUSE) والمهندسین

من سبعة

إلى اثني عشر فرد (عمال، مهندسین، رجال بیع ...إلخ) تقوم باجتماعات دوریة لمناقشة الأمور

5). وقد انتشر هذا المفهوم بعد الیابان في كل من الولایات المتحدة الأمریكیة )« المتعلقة بالجودة وبتحسینها

وأوربا الغربیة.

1980 ) ونتیجة للمنافسة الحادة التي واجهتها الشركات الأمریكیة - وفي العشریة ( 1970

التي تعتبر أكبر مصنع للمعدات الآلیة والبرمجة على المستوى العالمي) من IBM (بالخص وص شركة

طرف الشركات الیابانیة المتمیزة بالمنتجات ذات الجودة العالیة والأسعار المعقولة، فقد دفعها ذلك إلى أن

( تكون أول من یتبّنى مفهوم إدارة الجودة الإست ا رتیجیة بالتركیز على مبادئ أهمها:( 6

- العمل على إرضاء الزبون باعتباره المحدد الرئیسي للجودة، أي جعل السوق أساس كل الق ا ر ا رت.

- اعتبار الجودة مسؤولیة جمیع أف ا رد المؤسسة

اعتماد الجودة في كل المستویات بما فیها أنظمة، أسالیب، وٕاج ا رءات العمل ...إلخ.

نفس الفلسفة بعد عام 1980 . وقد تمیزت SAMSUNG و GOLD STAR وقد تبنت كل من

( هذه المرحلة بمجموعة من الخصائص أهمها:( 1

- الاهتمام الخاص بالجودة من قبل مستوى التسییر الاست ا رتیجي.

- الربط بین الجودة والقدرة على تحقیق الأرباح في المدى الطویل.

- اعتبار الجودة كوسیلة تنافسیة.

- الاقت ا رب من السوق والزبائن.

(Total Qualité Management) هذه الأفكار ساعدت على ظهور مفهوم إدارة الجودة الشاملة

منذ 1980 إلى یومنا الحالي:( 2) وكان السبب الأول لظهور هذا المفهوم هو ازدیاد حدة المنافسة TQM

أكثر فأكثر من قبل الصناعة الیابانیة التي غزت الأسواق العالمیة، مما جعل المؤسسات الأمریكیة تلجأ إلى

توسیع مفهوم إدارة الجودة الإست ا رتیجیة، بإضافة جوانب أكثر شمولا وعمقا، باستخدام أسالیب أكثر تطو ا ر في

مجال تحسین الجودة، وجعل أسلوب الجودة أسلوب رقابي یأخذ بعد است ا رتیجي ویشمل كل عناصر المؤسسة

وم ا رحل نشاطها