المحاضرة رقم01: مدخل إلى الجودة الشاملة

تعد الجودة القاعدة و المحور الذي تبنى عليها العديد من مفاهيم إدارة الجودة الشاملة واهم نقطة فيه، ولهذا لابد لنا من تعرف على مفهومها و تطورها التاريخي ،وأيضا التعرف على مفاهيم العامة لإدارة الجودة الشاملة.

-مفهوم الجودة:

- مفهوم الجودة في اللغة العربية:

- اصلها الاشتقاقي مادة(ج و د) من فعل جاد بمعنى عرف بجودة صناعته وباتقانها و طبيعتها الجيدة ، ويقال جاد الصحبة فهي جيدة، وجاد المتاع فهو جيد، وجاد الرجل أي اتى بما هو جيد..... كما ان الجيد عكس الرديء.

- الجودة: من أجاد أي أتى بالجيد من قول او عمل و أجاد الشيء صيره جيدا ً(**المعجم الوسيط ، ص145**) والجيد نقيض الرديء

- وجاد الشيء جودّه بمعنى صار جيدا ً(**ابن منظور ،1992،ص411**) .

وارتبط مفهوم الجودة بمفهوم الاتقان و الاتقان في اللغة العربية من مصدر اتقن الشيء أحكمه، وإتقانه إحكامه، فالإتقان الإحكام للأشياء، والاتقان اصطلاحا الأداء المتكامل لشخص محترف في أي مجال عملي. **(المزجاجي:2012،ص96)**

-اصطلاحا ً: اما المعنى الاصطلاحي للجودة فقد تعددت أشكاله و لا يزال يكتنفه بعض الغموض، يقول (Ellis) "الجودة بحد ذاتها تعبير غامض إلى حد ما ،لأنها تتضمن دلالات تشير إلى المعايير والتمييز على حد سواء "

وعرفها (**مجيد ،2008**) : ان تعريف الجودة الذي يتبناه معظم المحللين وصانعوا القرار في التعليم العالي هو الملائمة للغرض (Fitness For The Purpose) ودفاعهم عن هذا التعريف يسند إلى ان الجودة لا معنى لها الا بالنسبة للغرض او الغاية من المنتج او الخدمة ، (**مجيد ،2008، ص113**)

ومن أشهر تعريفات الجودة هو تعريف الجمعية الأمريكية لضبط الجودة الذي أشار إليه العزاوي أنها "المجموع الكلي للمزايا والخصائص التي تؤثر في قدرة المنتج أو الخدمة على تلبية حاجات معين"(**العزاوي:2005، ص14-15**)

ويرجع مفهوم الجودة (Quality) إلى الكلمة اللاتينية (Qualitas) التي يقصد بها طبيعة الشخص أو الشيء ودرجة الصلابة، وكانت تعني قديماً الدقة والاتقان، من خلال قيامهم بتصنيع الآثار والتماثيل والقلاع والقصور لأغراض التفاخر أو لاستخدامها لأغراض الحماية(**الدرادكة و الشبلي: 2002،ص 15-16**)

تعريفات للجودة:

-عرف القاموس أكسفورد الأمريكي الجودة على أنها درجة أو مستوى من التميز. (**راتب جليل:ص31**)

_ عرفها معهد الجودة الفيدرالي الأمريكي على أنها"أداء العمل الصحيح، وبالشكل الصحيح من المرة الأولى، مع الاعتماد على تقييم المستفيد في معرفة مدى تحسن الأداء. (**السامرائي:2007،ص28**)

-عرفها ديمنج (EdwardDeming)أنها:"توجه لإشباع حاجات المستهلك في الحاضر و المستقبل

-ويعرفها جوران Joseph juran على أنها:" ملائمة للغرض أو الاستعمال" (**احمد بن عيشاوي:2006، ص9**)

-أما كروسبي (Crosby) فيعرفها بأنها: "المطابقة مع المتطلبات التي يضعها المستهلك".

- عرفها كذلك Feign baum على أنها:"الناتج الكلي للمنتج او الخدمة جراء دمج خصائص نشاط التسويقي و الهندسة و التصنيع و الصيانة التي تمكن من تلبية حاجات ورغبات الزبون" (**العزاوي:2005، ص7-8**)

- جوران قال أن الجودة لها ثلاثة معاني: (صلاح صالح،درويش معمار:2008 ، ص46)

1/الجودة تحتوي على جميع مظاهر المنتج الذي يحقق احتياجات و تطلعات المستهلك.

2/الجودة تعني عدم وجود خلل في المنتج.

3/الملائمة في الاستخدام.

وفي الأخير نستطيع القول أن الجودة عبارة عن مجموعة الصفات و الخصائص الموجودة في المنتج ،تلبي حاجات و رغبات الضمنية و الصريحة الحالية و مستقبلية لزبون.

-رواد الجودة Gurus Quality:

يبدو من المناسب قبل الدخول في تفاصيل اسهامات رواد الجودة وتعاقبهم التاريخي، أن نُعرّف أولا المقصود برائد الجودة وللتوضيح نشير بأنه هو الرجل الحكيم، الجيد، المعلم، وعلى وجه أدق هو الذي يمتلك مزيج الأوصاف السابقة بالإضافة إلى توجهاته ومداخله ذات الأثر في مجال الجودة وانعكاساتها على الأعمال والمنظمات في حياته وبعد مماته. وتأسيسا على ذلك يصنف رواد الجودة في ثلاثة مجموعات منذ عقد الأول من القرن العشرين:

المجموعة الأولى: وهم الرواد من الولايات المتحدة الامريكية الذين أشاعوا ونقلوا رسالة وفلسفة وتطبيقات الجودة لليابان في عقد الخمسينيات من القرن الماضي وأبرزهم د.ادوارد ديمنج (W Edwards Deming)، ود. جوزيف جوران (Joseph M Juran)، و د. أرماند فايجنبوم (Armand V Feigenbaum)، وغيرهم من المؤسسين للجودة والأدوات الإحصائية المعتمدة.

المجموعة الثانية: هم اليابانيون الذي طوروا تطبيقات جديدة في فلسفة ورسالة الجودة التي نقلها لهم الرواد الأمريكان وكانت إسهاماتهم في ستينيات القرن العشرين . ومن أبرزهم د.كاورو إيشيكاوا (Kaoru Ishikawa)، و د.جينيشي تاجوشي (Genichi Taguchi)، و د. شيجيو شينجو (Shigeo Shingo)، و د. ماساكي أيماي (Massaki Imai) ، وغيرهم من العلماء اليابانيون الذي تتلمذوا على الأمريكان وأسسوا فلسفتهم الخاصة في الجودة.

المجموعة الثالثة: وهم الرواد الغربيون الذين يمثلون الجيل اللاحق لليابانيين والذين تابعوا النجاحات اليابانية في الصناعة. ومن أبرزهم فيليب كروسبي (Philip Crosby B) ، وتوم بيترز (Tom Peters) وسنستعرض فيما يأتي أبرز الإسهامات لرواد الجودة المشار إليهم فيما تقدم بالإضافة إلى أساتذة وباحثين لهم بصمات جلية في مجال الجودة، ومعظم اعضاء هذه المجموعة عاشوا عصر تكنولوجيا المعلومات وأسواق إدارة المعرفة ومتطلباتها.