

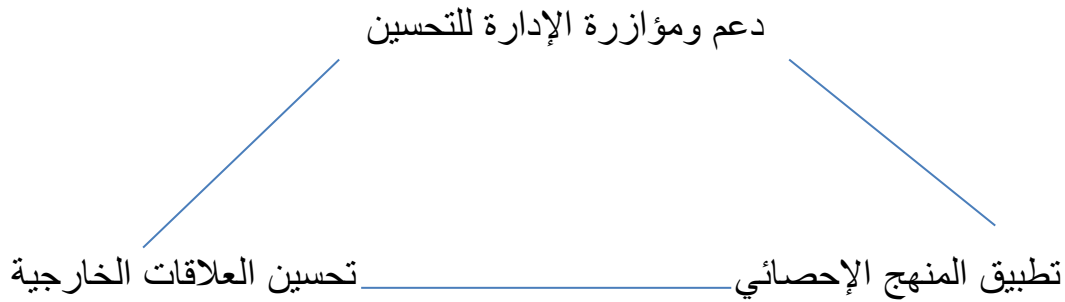
المحاضرة السابعة

رواد الجودة على المستوى العالمي

ادوارد ديمينج

توصل ديمينج إلى قاعدة مفادها أن ٨٥ % من الأخطاء سببه النظام المتبع من سياسات وأساليب وإجراءات وروتين وأعراف متبعة، ولا يتحمل العنصر البشري إلا نسبة ١٥ % من هذه الأخطاء وهذه القاعدة سماها، «من ١٥% إلى ٨٥%» وقال إن البحث في أخطاء النظام هو الأساس وليس التركيز على خطأ العامل، ولهذا فلا داعي للتسرع في الحكم على الأفراد في حالة الأخطاء، لأنهم محكمون في نظام ولا بد من العمل على البحث في أخطاء النظام وتصحيحها.

وقد وضع ديمينج شكلاً هندسياً على هيئة مثلث أطلق عليه مثلث ديمينج يوضح المبادئ الأساسية الثلاثة لفلسفته في تحسين الجودة الإنتاجية من خلال إدارة الجودة الشاملة .



جوران

وقدم ثلاثية الجودة التي تضم العناصر الأساسية الآتية:

تخطيط الجودة : ويتضمن وضع أهداف الجودة، وتحديد العملاء (الداخليين والخارجيين)، تطوير خصائص المنتج ووضع ضوابط العملية، تحويل إلى العمليات.

ضبط الجودة : ويضم اختيار موضوعات الضبط والتحكم، واختيار وحدات القياس ووضع الأهداف، واستخدام نظام المجسات لكشف المعيب، وقياس الأداء الفعلي.

تحسين الجودة : ويضم تحديد الأولويات، تحديد المشروعات، تنظيم فرق المشروعات، تشخيص الأسباب، توفير الحلول وإثبات فاعليتها.

كروسبي

ولقد نادى بفكرة العيوب الصفرية وعلى هذا الأساس فهو يحث المنظمات أن تكافح باستمرار لتحقيق الهدف النهائي للجودة وبنسبة صفر من الخطأ واستطاع تحليل تكلفة الأداء والجودة . ويرى كروسبي أن الجودة هي التوافق مع متطلبات المنظمة، والتي تم تأسيسها بناء على احتياجات العميل، وأنه لا يجب قبول أية انحرافات بسيطة للجودة؛ لأن هذه الانحرافات تؤدي إلى إهدار إمكانات المنظمة بنسبة ٢٠% .

ايشيكاوا

عاصر ايشيكاوا كل من ديمينج وجوران وتأثر بهما، وأسهم بشكل كبير في نشر مفهوم الجودة بين العاملين، ويرى أن الجودة تبدأ بعملية التدريب والتعليم للعاملين وتنتهي كذلك بها. ويعتبر مجموعات صغيرة من العاملين ينضمون مع بعضهم بصفة تطوعية ويكرسون اجتماعاتهم لمناقشة مشاكل الجودة في العمل. وقد اقترح ايشيكاوا مخططات تحليل عظمة السمكة، والسبب والنتيجة، وكان يركز على الجانب العملي في حل مشكلات الجودة وكانت رسالته ان العمال يختارون مشاريع التحسين ويجب تدريب العاملين على أساليب حل المشاكل والدعم الكامل بواسطة الإدارة والاهتمام بتقديم الحلول ومتابعة التنفيذ.

فيجنوم

هو أول من أرسى قاعدة أن مسئولية تخطيط وتطوير الجودة تقع بالدرجة الأولى على إدارة الإنتاج. أما الأنشطة الأخرى -كمراقبة الجودة- فمسئوليتها ثانوية، والهدف الأساسي لإدارة الجودة يجب أن ينصب على إنتاج وحدات جيدة بصفة أساسية قبل أن يكون منصباً على اكتشاف الوحدات المعيبة بعد ظهورها.

شيوارت

اهتم شيوارت بالأساليب الكمية في الإدارة؛ ومن ثم في إدارة الجودة الشاملة؛ حيث رأى ضرورة الاعتماد على الأساليب الإحصائية في مختلف مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وقام بنشر بحث بعنوان حيث «التطبيقات الإحصائية بوصفها مساعدا في الحفاظ على الجودة للمنتجات المصنفة» قدم لأول مرة خرائط مراقبة الجودة، والتي أصبحت من الوسائل الأساسية التي تستخدم في الرقابة على الجودة في جميع المنظمات الصناعية .

اهم جوائز الجودة :

اولاً : جائزة ديمينج :

وضعت جائزة ديمينج من خلال اتحاد العلماء والمهندسين اليابانيين عام ١٩٥١ وذلك اعترافاً بجهود المهندس ديمينج واسهاماته في تقدم الصناعة اليابانية وخاصة الاساليب الاحصائية لضبط الجودة حيث اعتبرها اليابانيون مناهم اسباب تفوق اليابان في الجودة . كما تمنح للاف ا رد الذين اسهموا في دراسات ادارة الجودة الشاملة ونشر مبادئ الجودة الشاملة ،اما بالنسبة للهدف من منح جائزة ديمينج فهو يتضمن

تقييم مدى نجاح جهود تطبيق ادارة الجودة الشاملة للمنظمات واختيار المنظمة الاكثر نجاحا في التطبيق .
وقد حققت كثيرا من الشركات التي فازت بجائزة ديمينج فوائد عديدة من جراء قيامها بتطبيق منهجية ادارة
الجودة الشاملة فبعضها استطاع تخفيض تكاليف الانتاج بنسب ملموسة والبعض الاخر استطاع ان يخفض
من نسبة الاخطاء المرتكبة والبض قلل من معدل شكاوي العملاء.

ثانياً : جائزة مالكوم بالدرج الوطنية للجودة:

اسست جائزة مالكوم بالدرج الوطنية للجودة في الولايات المتحدة عام ١٩٨٧ بهدف تعزيز التنافسية في
المؤسسات الامريكية وتقديراً لجهود مالكوم بالدرج في تحسين كفاءة وفعالية وزارة التجارة ويقوم المعهد
الوطني للمقاييس والتكنولوجيا بإدارة برنامج الجائزة وهذا المعهد تابع لوزارة التجارة الامريكية بالتعاون
مع القطاع الخاص ،والهدف الرئيسي من الجائزة هو تشجيع الاهتمام بموضوع الجودة واستيعاب
المنظمات لمفهوم التميز في العمل ، بالإضافة الى تبادل المعلومات والخبرات عن تجارب الشركات
الفائزة بمجال الجودة .

ثالثاً : الجائزة الاوربية للجودة :

تأسست الجائزة عام ١٩٩١ عن طريق المؤسسة الاوربية لإدارة الجودة والمكونة من اكثر من ٨٠٠
عضو من منظمات الاعمال الخاصة والعامة لتشجيع المنظمات الملتزمة بالتميز في اداء الاعمال وتطبيق
ادارة الجودة الشاملة في دول اوربا ويتم منح الجائزة الى اربعة فئات للمنظمات هي :-

أ. الشركات الكبيرة .

ب. الدوائر والوحدات التشغيلية للشركات .

ج. منظمات القطاع العام .

د. المنظمات المتوسطة والصغيرة .