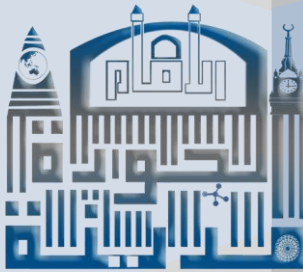


المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة الأمام
وكالة الجودة
اليوم المفتوح

مراد الجودة

الحي التراثي أمل العصيمي ناضا البقمي



فريدريك تايلور (١٨٥٦ - ١٩١٥) Frederic Taylor



مهندس أمريكي يُقْبَلُ بـ "أبو الإدارة العلمية" **Father of Scientific Management**، كان أول من أدخل الجودة كمفهوم في دراسته التي قام بها بعنوان "دراسة الوقت و الحركة **Time and Motion Study**". كان يرغب بتقسيم العمل إلى المراحل التي تكونه، ثم قياس كل مرحلة مقابل ١٠٠ جزء من الدقيقة، وبهذه الطريقة يمكنه أن يجد أفضل طريقة للقيام بالعمل. (غنيم، ٢٠٠٥، ص٢٥-٢٧)

Walter J. (١٨٩١ - ١٩٦٧) والتر جي شويهارت Shewhart



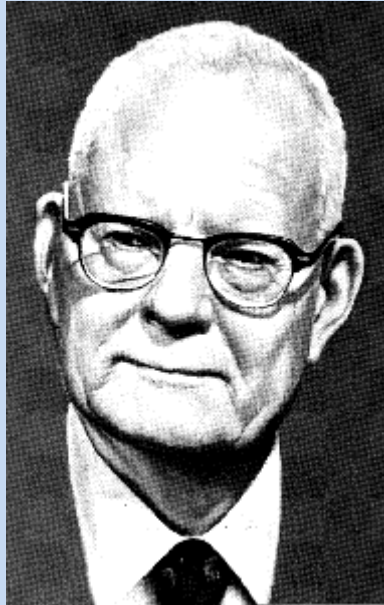
فيزيائي ومهندس وإحصائي أمريكي، يُلقب أحياناً بـ"أبو المراقبة الإحصائية للجودة father of statistical quality control". قام بتطوير المفهوم الإحصائي لمراقبة العملية، واستعمل الرسوم البيانية القياسية لتمييز الأسباب الخاصة من الأسباب العادية للاختلاف في العمليات.

كما طور دورة عملية التحسين بلا نهاية أو التي تُعرف بدورة الي دي سي أي PDCA والتي أصبحت أساساً لتطوير الجودة، والحروف المُستعملة ترمز كالتالي:

. حرف بي P لعبارة خطط التحسين Plan the improvement
. حرف دي D لعبارة نفذ وابدأ التغيير Do and start the
change

. حرف سي C لعبارة تحقق من نتائج التحسين
results of improvement
حرفأي A لعبارة العمل على المحافظة على النجاح أو ابدأ من جديد
Act to hold the gain or start again (غنيم، ٢٠٠٥، ص٢٥-
(٢٧

إيدوارد ديمينغ (١٩٠٠-١٩٩٤) Edwards Deming



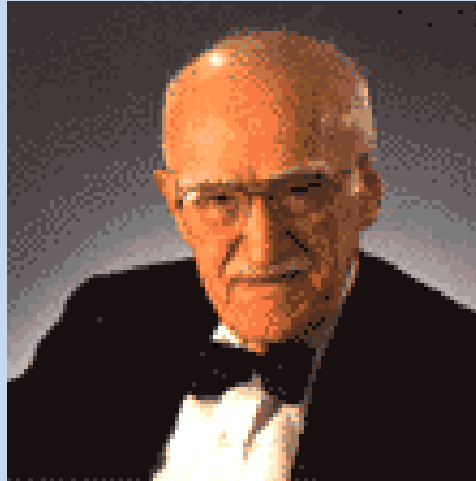
إحصائي أمريكي، وأستاذ في الكلية، كاتب ومُحاضر ومُستشار. أول ما عُرف عنه من خلال مساهمته في الصناعة والأعمال اليابانية، ثم كان له الفضل بعد ذلك في تحسين الإنتاج في الولايات المتحدة الأمريكية بعد الحرب العالمية الثانية.

أسس المبادئ الأربعة عشرة لإدارة الجودة الشاملة لفعالية الأعمال
وهي:

- تحديد ثبات الغاية من أجل تحسين المنتج والخدمة.
- تبني الفلسفة الجديدة.
- التوقف عن الاعتماد على التفتيش للوصول إلى الجودة.

- التوقف عن الحكم على العمل من خلال السعر فقط.
 - التحسين الثابت والمستمر لنظام الإنتاج والخدمة.
 - التدريب وإعادة التدريب في المؤسسة.
 - تأسيس القيادة.
 - التخلص من الخوف.
 - كسر الحواجز بين العاملين.
 - إبعاد الشعارات، والوعظ، والأهداف عن القوى العاملة.
 - استبعاد الحصص Quotas الرقمية.
 - إزالة الحواجز التي تمنع الفخر بالبراعة في العمل.
 - تأسيس برنامج نشيط للتعليم وإعادة التدريب.
 - اتخاذ الإجراءات اللازمة لإتمام التحول إلى النظام الجديد. (غنيم
- ٢٠٠٥، ص ٢٥-٢٧)

جوزيف جوران (١٩٠٤) Joseph M. Juran



مهندس كهربائي أمريكي، حائز على درجة القانون، ويعرف بأنه واحد من أهم مفكري إدارة الجودة في القرن العشرين. تُنسب إليه " ثلاثية

جوران "Juran trilogy" والتي تصف بأن وظائف إدارة الجودة تتألف من تخطيط ومراقبة وتحسين الجودة.

وظيفة تخطيط الجودة Quality planning: تُعين حاجات الزبون ومُتطلبات إرضاءه، وتحاول أن تصمم الأنظمة والوظائف والعمليات التي تؤدي لتحقيق هذه المُتطلبات.

وظيفة مراقبة الجودة Quality control: تقيس الأداء الحالي وتحاول تعيين اختلافه عن الأداء المُنتظر، وتتبع العمليات المهمة القادرة على الوصول إلى نتائج هامة.

وظيفة تحسين الجودة Quality Improvement: تعمل بطريقة مشتركة على عمليات معينة موجودة، وتُحلل أسباب عدم فعاليتها، وتختار الحلول، وتخطط للتغيير بهدف تحسينها. (غنيم، ٢٠٠٥، ص ٢٥-٢٧)

كاوروايشيكوا (١٩١٥ - ١٩٨٩) Kaoru Ishikawa



أستاذ جامعي ياباني، ومبتكر فذ في إدارة الجودة، يُعرف في أمريكا الشمالية من خلال خريطة إيشيكاوا أو **خريطة علاقة السبب بالنتيجة** **cause and effect diagram**، وتسمى أيضاً خريطة هيكل السمكة **Fishbone Diagram**، والتي تُستعمل في تحليل العملية الصناعية.

وحد مفهوم تحسين الجودة المستمر **Continuous Quality Improvement CQI** في كل المؤسسة، كما طور ما يعرف بالأدوات السبعة **Seven Tools** لمساعدة العاملين على تحسين لعملية وهي:

١. **الرسم البياني لباريتو Pareto Chart**.
٢. **خريطة علاقة السبب بالنتيجة**.
٣. **المُطابقات Stratifications**.
٤. **ورقة التحقق The Check Sheet**.
٥. **الرسم البياني المدرج التكراري The Histogram**.
٦. **الخريطة المبعثرة The Scatter Diagram**.
٧. **الرسوم البيانية القياسية لشوهارت Shewhart Control Charts** (الحربي، ٢٠١١، ص ١٧٨)

تاهايتشيأوهنو (١٩١٢-١٩٩٠) Taiichi Ohno



صيني تخرج من معهد ناغويا Nagoya التقني، يعتبر أبو نظام الإنتاج في شركة تويوتا Toyota.

طور مفهومي الإنتاج في الموعد المحدد **just-in-time**
flexible manufacturing، والصناعة المرنة **production**
وذلك للتخلص من الهدر، وأكد أيضاً على مفهوم العمل الجماعي في
عملية الإنتاج (الحربي، ٢٠١١، ص ١٧٨)

فيليب بي كروسبي (١٩٢٦-٢٠٠١) Philip B. Crosby



رجل أعمال أمريكي ومؤلف، ساهم في نظرية الإدارة وممارسات إدارة
الجودة. أكد على استراتيجية الوقاية من العيوب أو ما يُعرف بمفهوم
الخلو من العيوب **Zero-Defect concept**.
كان مؤمناً بأن الجودة تكون غير مكلفة **Quality free** عند إنجاز
العمل الصحيح بخطوات وبطريقة صحيحة من المرة الأولى،

في حين ترتفع تكلفة الجودة عند حدوث أخطاء مما يؤدي إلى إعادة العمل، وتكون الخردة، والحاجة إلى دفع الكفالة. (الحربي، ٢٠١١، ص١٧٨)

المراجع:

- غنيم، أحمد علي. (٢٠٠٥). تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بالكفايات المهنية لدى العاملين في المدارس الثانوية والحكومية للبنين بالمدينة المنورة. مكة المكرمة: مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية. المجلد (١٧)، العدد الثاني. جمادى الأولى ١٤٢٦ هـ.
- الحربي، محمد. (٢٠١١). متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في السعودية. الرياض: مجلة رابطة التربية الحديثة.