



# نشأة الجودة الشاملة

الحي التراثي

أمل العصيمي و ناضا البقمي



قصة نشأة الجودة الشاملة (الدرادكة، ٢٠٠٥، ص ١٩)

يسود اعتقاد خاطئ بأن " إدارة الجودة الشاملة Total Quality Management " نظرية إدارية يابانية الأصل والفصل؛ بينما يجزم تاريخ الفكر الإداري المعاصر، بأن إدارة الجودة الشاملة نظرية أمريكية المنشأ والهوية؛ وإن نمت واستوت على سوقها في اليابان.

في أقصى غرب الأرض، وتحديدًا في الولايات المتحدة الأمريكية، إبان الحرب العالمية الثانية، كان أستاذ الإدارة الأمريكي " إدوارد ديمينج (1900-1994 W.Edward Deming " م) ينادي بنظريته التي أسماها في ذلك الحين " الرقابة الإحصائية على الجودة ". وبحسب تلك النظرية في ذلك الوقت فإنه:

"بالجودة وحدها وبالتركيز عليها، قبل أي شيء آخر، تتحقق الإنتاجية، وتكون المنافسة، ويوجد الابتكار، وبالتالي تتحقق الربحية كهدف أساسي لأيّة منظمة. " لا أن ديمينج قد واجه ما لم يكن متوقعًا، فقد حوربت نظريته في بلاده، وتم ربط مبادئها وأسسها بمبادئ "الإدارة العلمية " التي قدمها فريدريك تايلور في مطلع القرن العشرين الميلادي، وما صاحبها من أفكار إدارية خبت جذوتها في الأربعينات؛ وبذلك وُصمت فكرة الجودة الشاملة بأنها (الدرادكة، ٢٠٠٥، ص ١٩)

ارتداد فكري إداري إلى الماضي وإلى الخلف؛ خصوصًا بعد أن ظهرت اتجاهات جديدة في الإدارة كالوظيفية والسلوكية وسواها، قبل ظهور المذهب الكمي في حقل الإدارة الذي طغى على عقد الستينات من القرن العشرين. من ناحية ثانية، فقد وضعت الحرب العالمية الثانية أوزارها، وانتصرت الولايات المتحدة وحلفائها، وتم القضاء على غول النازية المرعب وبقية دول المحور، فأفرز الانتصار طفرة مادية ومرحلة جديدة من الاستقرار والرخاء في الولايات المتحدة، كان من الطبيعي أن يرافقها إنتاج كثيف يركز على إغراق السوق بالمنتجات والخدمات دونما كبير اهتمام بالجودة. (زيدان، ٢٠١٠، ص ٢٥)

وساد اعتقاد بأن السعي إلى تحقيق الجودة وتقديرها على نحو مبالغ فيه، سيزيد من التكلفة، ويقلل من عدد الوحدات المنتجة، ويقدم فرصة سانحة للمنافس بكسب السوق وخطف العملاء.

في تلك السنوات، وفي أقصى شرق الأرض، خرجت اليابان من الحرب العالمية الثانية بلاذاً مهزومة مدمرة،  
ذاقت من ويلات الحرب ما لم تذقه سواها، متعطشة في ذات الوقت إلى إثبات الذات واسترداد الكرامة؛  
ولكن بالوسائل السلمية، عن طريق الصناعة والتجارة، رغم الهزيمة الحربية وتدهور الاقتصاد وندرة الموارد الطبيعية، وهذه هي المعادلة الصعبة التي واجهت الحكومة اليابانية إبان سنواتها الحرجة تلك.  
هدت الحكومة اليابانية عام ١٩٥٠م، في سبيل محاولاتها تحقيق معادلة النهوض الصعبة، إلى استراتيجية قامت على تقديم التشجيع الكبير والحوافز المغرية للشركات الأمريكية، بغية جذبها للاستثمار.  
فوافق ذلك هجرة عدد كبير من أساطين الإدارة الأمريكيين إلى اليابان؛ خصوصاً المفكرين الذين متمسكين بمبادئ الإدارة العملية وتأكيدها على ضرورة الجودة واتقان العمل، والذين لم يجدوا حظوة في أمريكا، ليجدوا ترحيباً حافلاً واعتناقاً كلياً لأفكارهم في أوساط اليابانيين؛ ومن أشهر أولئك الأمريكيين وعلى رأسهم كان الدكتور إدوارد ديمينج وزميله جوزيف جوران. (زيدان، ٢٠١٠، ص ٢٥)

في اليابان وجد ديمينج مناخاً خصباً لتطوير أفكاره واختبارها اختباراً عملياً تطبيقياً ميدانياً، فتطور مفهوم ديمينج للرقابة الإحصائية على الجودة، إلى اسم ياباني هو "رقابة الجودة الشاملة Total Quality Control"،  
كما ظهرت "برامج حلقات الجودة Quality Circles Programs الشهيرة".  
ويقوم هذان المفهومان اليابانيان المنبثقان من أفكار ديمينج، على أهمية تقدير العنصر البشري العامل في المنظمة،  
والأخذ برأيه في جو مفعم بالحرية والتقدير واحترام الرأي، بغرض تحسين المنتج أو الخدمة المقدمة إلى المستهلك أو العميل، وذلك عن طريق تقليل الأخطاء في العمل والحد من العيوب في السلعة أو الخدمة ومعالجة القصور فيها إلى أدنى حد ممكن؛ تمهيداً لكسب رضا المستهلك أو العميل، وضمان الربحية والمنافسة، وبالتالي تحقيق الجودة بمفهومها الشامل.  
لم يعرف الحقل الإداري وحقل الأعمال عموماً، مفارقة أكبر من مفارقة نجاح أفكار ديمينج الأمريكية الخالصة في اليابان، وازدهار الصناعة اليابانية القائمة عليها في وقت قياسي قصير لم يتجاوز عقدين من الزمان.  
ولم تلبث الصناعات اليابانية، بجودتها الشاملة، حتى غزت العالم أجمع بدءاً ببيوت الأمريكيين وشوارعهم وأسواقهم؛ الأمر الذي حداً بمفكرين ومنظرين أمريكيين إلى محاولة استكناه أسرار النجاح الياباني الصارخ في حقل الأعمال والإدارة؛ فظهرت - وفي مفارقة أخرى - النظريات الأمريكية الشهيرة في الإدارة اليابانية؛ كـنظرية " Z " في الإدارة اليابانية التي قدمها الأمريكي الدكتور " وليم أوشي



أستاذ الإدارة بجامعة كاليفورنيا في مطلع الثمانينات من القرن العشرين، إضافة إلى نظريتي  
" X Y "

في الإدارة اليابانية اللتان قدمهما مواطنه الأمريكي ماكريجور، وتصل المفارقة العلمية  
العجيبة  
في اتجاه أمريكي يقوم على ضرورة نقل كافة أساليب الإدارة اليابانية إلى الولايات المتحدة  
الأمريكية،  
والسعي الدؤوب من قبل الشركات الأمريكية للظفر بجائزة " ديمنج " اليابانية العالمية!!  
(زيدان، ٢٠١٠، ص ٢٥)

### المراجع:

- زيدان، سلمان. (٢٠١٠). إدارة الجودة الشاملة الفلسفة ومداخل العمل. عمان: دار  
المنهاج للنشر والتوزيع.
- الدرادكة، مأمون. (٢٠٠٥). إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء. ط١. عمان: دار  
صفاء للنشر والتوزيع.