

الفصل الأول: مدخل لادارة الجودة

تعد الجودة من أهم مؤشرات التسيير الجيد في المنظمات، حيث أصبحت إحدى أهم انشغالات المنظمة باعتبار أن جودة المنتج أو الخدمة أصبح ضرورة لنجاحه في السوق وبالتالي نجاح المنظمة، فما المقصود بالجودة؟

أولا : مفهوم الجودة

الجودة كما وردت في قاموس اكسفورد تعني "الدرجة العالية من النوعية والقيمة". الجودة هي كلمة مشتقة من كلمة "الجيد" أي ضد الرديء ومن مرادفاتهما الإتقان أي إحكام الشيء، والكفاءة أي القيام بالأمر قياما حسنا لا مزيد عليه.

وقد حرص الإسلام على تعميق مفهوم الجودة عبر تركيزه على مفهوم الإتقان في العمل الذي يؤجر عليه المسلم فقال الله تعالى "وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون" وقال الرسول صلى الله عليه وسلم "إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملا أن يتقنه".

ويرجع مفهوم الجودة quality إلى الكلمة اللاتينية qualitas التي تعني طبيعة الشخص أو الشيء وكانت تعني قديما الدقة والإتقان، ولقد تغير مفهوم الجودة مع تطور علم الإدارة وظهور المنظمات الكبرى وزيادة حدة المنافسة، حيث أصبح للجودة أبعادا جديدة ومتشعبة.

ويعرف Philip Crosby الجودة بأنها "المطابقة للمواصفات و بأنها مسؤولية الجميع، ورغبات المستهلك هي أساس التصميم فيها". أما Joseph Juran فيرى أن "الجودة هي الملائمة للاستخدام".

ويعرفها معهد المعايير الوطنية الأمريكية ANSI وجمعية ضبط الجودة الأمريكية ASQ على أنها "المزايا والخصائص الكلية للسلعة أو الخدمة التي تشتمل على قدرتها في تلبية الاحتياجات".

فيما عرفت المنظمة الدولية للمعايير وفقا للمواصفة ISO9000 (إصدار 2000)، الجودة على أنها عبارة عن: "قابلية مجموعة من الخصائص الجوهرية لمنتج، نظام سيرورة على إرضاء متطلبات الزبائن وباقي الأطراف المعنية".

يمكن تصنيف تعريفات الجودة من وجهات نظر مختلفة:

- من وجهة نظر المنتج: تعني الجودة المطابقة للمواصفات والمعايير المحددة للمنتج أو الخدمة والتي يجب أن تنتج خالية من العيوب من أول مرة-جودة داخلية
- من وجهة نظر البائع: تعني الجودة الأداء الأفضل أي قدرة المنتج أو الخدمة على تحقيق الاستخدام النهائي المطلوب منها كما تعني انخفاض شكاوي العملاء-جودة خارجية-
- من وجهة نظر العميل: الجودة إجمالي الصفات والخواص للمنتج أو الخدمة التي تجعلها قادرة على تلبية احتياجاته وبالتالي تحقيق رضاه.

ثانيا: مفهوم ادارة الجودة

يستخدم مصطلح الادارة بمعنى تحديد الاهداف والمعايير ووضعها موضع التنفيذ ومراقبة النتائج واتخاذ القرارات التصحيحية للانحرافات ان وجدت. كما تعني الوصول الى تحقيق الأهداف باستخدام الطرق والوسائل الضرورية والمحافظة على النتائج.

وهناك عدة تعاريف، منها:

— تعريف Deming الادارة الاحصائية للجودة عبارة عن تطبيق الطرق الاحصائية على امتداد جميع مراحل صنع المنتجات الأكثر نفعا والأكثر ملاءمة للاسواق والأقل تكلفة". أما Juran فقد عرفها على أنها "مجموعة من الوسائل المستخدمة لتحديد معايير الجودة وتطبيقها". فيما عرفها باحث آخر على أنها " أسلوب تعاون فعال بين جميع أقسام المنظمة للحصول على الجودة، وتحسين جودة المنتجات والمحافظة عليها عند مستوى معين يسمح باشباع حاجات المستعملين لها ويراعي أقل تكلفة بالنسبة للمنتج".