ترجع أصول التفكير في مفهوم الجودة إلى حقب زمنية بعيدة حيث كانت الدقة والإتقان هي المرادف الأساسي للجودة ,الحمارة الفرعونية)بناء الأهرام (والحمارة الصينية) الكاتدرائيات(والحمارة الإسالمية)في بناء المساجد والقصور(. ومع تطور هذا المفهوم أعيد تشكيل بأبعاد جديدة وال سيما منذ بدايات القرن العشرين حتى نهايتة حيث ارتبط ارتباطا و يقا بالإدارة كوظيفة أساسية المديرون والموظفون بشكل مستمر لتحقيق توقعات البداية مع تحقيق الجودة بشكل أفضل وبفاعلية عالية , وفي أقصر وقت .أنها أك ر من مجرد عمليات الإدارة بل إنها قافة وطريقة حياة , من خاللها وعن طريقها تهدف المنظمة والمديرين والموظفين (في الأداء والتصرف السليم في المنظمة.هي ثورة قافية في طريقة تفكير الإدارة حول تحسين الجودة ومدخل يعبر عن مزيد من الإحسا المشتري في ممارسات الإدارة والتي ت كد علاقة التصالت بالتجاهين مع الهتمام بالمقاي الإحصا ائية وأنها تتيح مستمر نحو إدارة تفهم وتدير العمليات بشكل يحقق النتائج ويقود إلى خفة التكلفة .شكل تعاوني ألداء العمل بتحري المواهب والقدرات لكل من العاملين والإدارة لتحسين الإنتاجية والجود ة بشكل مستمر مستخدمة فرق العمل .ويمكن تلخيص مجمل حركة الجودة في القرن العشرين بمراحل أربع متداخلة التأ ير وهي كالتالي :1 مرحلة الفحص أو المطابقة.2 مراقبة الجودة.3 ممان الجودة.4 إدارة الجودة الشاملة .ويطلق عليها أحيانا مرحلة التفتي ,إليها بعد ظهور نظرية " تايلور " في الإدارة العلمية . ووفقا حاجات المستهلكين وهذا افتقرا يقر صادق حيث إن المستهلي أو العميل لم يكن لة رأ في مطابقة المنت والخدمة الحتياجاتة . وبشكل عام فون عملية الفحص تنصب أساسا على مراقبة مستوى جودة المنت الذ تم إنتاجة فعال ,ولذا فون ك يرا ما كانوا يشبهون عملية " الفحص " بعملية إطفاء الحريق (2 مرحلة مراقبة الجودة: وظهرت إرهاصات هذح المرحلة في أوائل القرن العشرين عندما تم استخدام بعة الأساليب الإحصائية في الرقابة ة على الجودة. و يعتبر) والترشيوارت (الإحصائي الأمريكي من أوائل من اهتموا بتطوير أدوات وأساليب لقيا الأداء والإنتاجية بطريقة إحصائية بتية التعرف على مدى انحرافوصف مدخل تأكيد الجودة بأنة نظام أساسة منع وقو الأخطاء والعمل على تحسين جودة المنت أو الخدمة وزيادة الإنتاجية بالتركيز على تصميم العمليات ومراقبتها ,3 مرحلة ممان) أو تأكيد (الجودة:منع الأخطاء من خال التعامل مع المخرجات , فقد اهتمت أساسا بمنع مرحلة التصميم والعمليات ,وقو المشكالت من مصادرها وهذا الهتمام قاد إلى المدخل الجدي إذن فون ومستوياتها المختلفة ومشاركتها في تخطيط ومراقبة الجودة , ومن ع العيوب قبل وقوعها ,مراحل المنت والخدمة بدالة عن التركيز على الدور الذ يجب أن تلعبة كافة المستويات الإدارية في التنظيم لعملية التخطيط ورقابة الجودة .انصب على المنع والوقاية.4 مرحلة إدارة الجودة الشاملة وتمتد من 1980م : شهدت هذح الفترة صراعا تنافسيا تبين في أن مدخل) ممان الجودة (لم يعد قادرا في حد ذات على تحقيق التميز الوام في كافة العملية ات التي تقوم بها المنظمة بما يمكن الجودة المتميزة الوامحة في كافة ة كما زاد الهتمام بر بات الع مال وأصب من الضرورة البحة ث عن سبل لتخطيط استراتيجي يمكن حشد كافة الجهود لتحقيق مهام محددة وأهداف وامحة في موء ر بات وتوقعات العمال . كما أصب من الضرورة البحث عن فلسفة تنظيمية تحكم العمل بالمنظمة يكون أساسها التحسين المستمر في أداء المنظمة , وتحليل المشكالت وح لها في عصر المنافسة الحاد فحاولت العديد من الم سسات والمنظمات العاملة في السوق تحسين أوماعها التنافسية وفق ما أطلق علية) إدارة الجودة الشاملة (كمدخل إدارة حديث ي دة إلى التيير الجذرة في مفاهيم الجودة لتصب) أداة لإلدارة (بدالة من كونها) أداة للرقابة (.ـ1/2 رواد إدارة الجودة: ارتبط التطور الفعلي إلدارة الجودة بجهود العديد من المدارس الإدارية المختلفة) كدارة العملية والعالقات الإنسانية والنظم , ونظرية الحتمية الت (.ويأتي في مقدمة ه ال ء المفكرين)شيوارت , وديمن ,وفيجنبوم, وجوران, وكروسبي, وإيشيكاوا وتاجوشي

Summarized by © lakhasly.com