



المملكة العربية السعودية
جامعة الإمام بن محمد بن سعود
الإسلامية
عمادة التعليم عن بعد
"كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية"

الجودة الشاملة

تفريغ اللقاءات الحية الصيفية

لعام ١٤٣٨ - ١٤٣٩ هـ

لدكتور: منصور المرابط

كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية

"نظام الانتساب المطور"

المستوى السادس

إعداد طالبة

AanfasAtaa

المحاضرة الأولى (١)

المحاضرة المرئية الأولى

الجودة لا تهتم بالمؤسسة فقط بل تهتم بالمؤسسة والدولة ككل.

تتكون **السيروورة** من عمليات ونشاطات ومهام وحركات تمكن من تحويل المدخلات الى مخرجات.

العمليات تتكون من: نشاطات ومهام وحركات النشاطات تتكون من: مهام وحركات المهمة تتكون من: حركات
ويستعمل هذا المصطلح في الإدارة الحديثة للمنظمات بالاعتماد على خرائط السيروورات.

تعرف **السيروورة** بأنها مجموعة من المراحل وتتصل آخر مرحلة بالمرحلة الأولى عن طريق التغذية الرجعية مما يمكن من معالجة مدخلاتها لتحويلها إلى مخرجات.

في لغة الجودة نقول: سيروورة إنتاج، سيروورة المشتريات، سيروورة التسويق

فبمنطق الإدارة التقليدية كنا نسمي هذه السيروورات وظائف ومثلاً وظيفة التسويق وإدارة الموارد البشرية... إذا مصطلح وظيفة هو مصطلح تقليدي مستعمل في إدارة المنظمات بالاعتماد على الهيكل التنظيمي .

فهناك فرق بين خريطة السيروورات والهيكل التنظيمي:

خريطة السيروورات هي صورة للسيروورات المختلفة في المنظمة بينما **الهيكل التنظيمي** هو صورة للوظائف.

السلبيات الموجودة في الهيكل التنظيمي هي التي دفعت إلى المرور إلى منطق السيروورات. ففي المنطق الإدارية التقليدية التي تعتمد في أخذ قراراتها الإدارية على الهيكل التنظيمي نلاحظ أن كل وظيفة تهتم بما يحدث داخلها ولا تهتم بما يحدث خارجها وهذا أدى إلى مشاكل تنسيق بين مختلف الوظائف: مشتريات، إنتاج، تسويق، موارد بشرية...

فأتى منطق السيروورات ليعطي حلول لمشكلة التنسيق فمخرجات سيروورة المشتريات هي مدخلات سيروورة الإنتاج ومخرجات سيروورة الإنتاج هي مدخلات سيروورة التسويق... ففي كل سيروورة يقع تحديد أهداف متعلقة بالعمليات والنشاطات والمهام والحركات... وكذلك للمدخلات والمخرجات.

فمثلاً لسيروورة التسويق يمكن أن نحدد العمليات التالية : التسعير والمنتج والتوزيع والترويج ولعملية الترويج يمكن تحديد نشاطات مثل الترويج في الصحف والترويج في التلفزيون والترويج على الإنترنت... ولنشاط الترويج على الإنترنت يمكن تحديد المهمات التالية: الاشتراك بشبكة الإنترنت تصميم موقع إلكتروني للترويج من خلاله... ولمهمة تصميم موقع الكتروني يمكن تحديد حركات مثل الاتصال بمصممي المواقع، ارسال الاحتياجات من الترويج إلى مصمم الموقع.

كوبز: الجودة تهتم بـ: (أ) المؤسسة فقط (ب) الدولة فقط (ج) المؤسسة والدولة (د) لا شيء مما ذكر

المحاضرة الثانية (٢)

كوبز المحاضرة المرئية الأولى:

١) الجودة ليست اختياراً وإنما هي قضية حياة أو موت وهذا الكلام صحيح منذ:

(أ) العصر الحديث (ب) العصور القديمة (ج) ظهور أول نظرية علمية في الجودة (د) لا شيء مما ذكر

٢) من أوليات المحافظة على المواطنين تجهيز البلاد بمخابر لمراقبة الجودة:

(أ) على كل الصادرات الأفضل أن تشغل وتدار بكفاءات وطنية نظراً لحساسية الموضوع وارتباطه بالأمن الداخلي

(ب) على كل الصادرات والواردات والأفضل أن تشغل وتدار بكفاءات وطنية نظراً لحساسية الموضوع وارتباطه بالأمن الداخلي

(ج) على كل الواردات الأفضل أن تشغل وتدار بكفاءات وطنية نظراً لحساسية الموضوع وارتباطه بالأمن الداخلي

(د) لا شيء مما ذكر

٣) تتكون السيروورة من تمكن من تحويل المدخلات الى مخرجات

(أ) نشاطات ومهام وحركات (ب) عمليات ونشاطات ومهام وحركات (ج) مهام وحركات (د) حركات

٤) المنظومة (System) هي مجموعة من العناصر المتفاعلة مع بعضها وتكون مغلقة إذا تفاعلت مع عناصر خارجها وتكون مفتوحة إذا انعدم التفاعل مع

العناصر الخارجية (X) تكون مفتوحة إذا تفاعلت مع عناصر خارجها وتكون مغلقة إذا انعدم التفاعل مع العناصر الخارجية

المحاضرة المرئية الثانية

جودة تعلم الجودة تعتمد على الاستراتيجية الذهنية للتعلم

الإستراتيجية الذهنية للتعلم: هي الطريق الأمثل والجيد للوصول إلى الأهداف الذهنية للتعلم الجيد باستعمال الوسائل الملائمة .
الأهداف الذهنية للتعلم الجيد تعتمد على تحقيق الجودة في:

- ١) الإدراك الحسي: بتحسين جودة استعمال الحواس البشرية لاستقبال المعطيات والبيانات جودة النظر والاستماع واللمس والشم.
 - ٢) الاستبطان والتفكير: بتحسين جودة التفكير والتحليل المنطقي لتحويل المعطيات والبيانات إلى معلومات.
 - ٣) التصورات وإيجاد الحلول: بتحسين استعمال المعرفة الذهنية للمتعلم لكي يتميز في تعلمه من خلال استيعابه الجيد لمقرراته.
- الإدراك الحسي والاستبطان والتفكير: تمكن الشخص من الإستيعاب التصورات وإيجاد الحلول: تمكن من التأقلم

يتم تحقيق التوازن بالإستيعاب ثم التأقلم

الوسائل التي يمكن استعمالها للوصول إلى هذه الأهداف الذهنية للتعلم الجيد: ١) الكتابة ٢) إعداد قائمة بالمصطلحات مع تعريفاتها
لتحقيق الجودة لابد أن يكون هناك معلم ودوره هو دور تنشيطي
أهمية مصطلح التوازن في تحقيق جودة سيرورة التعلم يمكن توضيحها بواسطة العناصر التالية: التوازن يتحقق أولاً بالاستيعاب ثم التأقلم.
كوبز المحاضرة المرئية الثانية:

- ١) الأهداف الذهنية للتعلم الجيد تعتمد على تحقيق الجودة في: أ) الاستدراك الحسي ب) الاستبطان والتفكير ج) التصورات وإيجاد الحلول د) جميع ما ذكر
- ٢) الجودة تعلم الجودة تعتمد على: أ) الاستراتيجية الذهنية للاستيعاب ب) الاستراتيجية الذهنية للتأقلم ج) الاستراتيجية الذهنية للتعلم د) لا شيء مما ذكر
- ٣) الإستراتيجية الذهنية الجيد للتعلم هي: أ) الطريق الوحيد للوصول إلى الأهداف الذهنية للتعلم الجيد باستعمال الوسائل الملائمة
ب) الطريق الأمثل والجيد للوصول إلى الأهداف الذهنية للتعلم الجيد باستعمال الوسائل الملائمة
ج) الطريق الأمثل والجيد للوصول إلى الأهداف الذهنية للتعلم الجيد باستعمال الوسائل الغير ملائمة
د) جميع ما ذكر
- ٤) جودة الإدراك الحسي تعتمد على: أ) تحسين جودة التفكير والتحليل المنطقي لتحويل المعطيات والبيانات إلى معلومات التي تحوّل إلى معرفة بعد فهمها
ب) تحسين استعمال المعرفة الذهنية المتكونة في الذهن عن طريق الإدراك الحسي والاستبطان للمتعلم لكي يتميز في تعلمه
ج) تحسين جودة استعمال الحواس البشرية لاستقبال المعطيات والبيانات
د) جميع ما ذكر

٥) التنشيط ليس له أهمية في جودة سيرورة التعلم (X) التنشيط مهم جداً في تحقيق جودة سيرورة التعلم

المحاضرة المرئية الثالثة

تعريف الجودة وأبعادها: (لتسهيل الحفظ ذكر الدكتور كل تعريف فيها كلمة تميزه عن غيره)

- ١) تعريف جوران وجرينا: مدى ملائمة المنتج للاستعمال، فالمعيار هو الملائمة لاستعماله للحكم على جودته.
- ٢) تعريف كروسبي: مدى مطابقة المنتج للمتطلبات فكلما كانت مواصفات المنتج مطابق لمتطلبات العميل كلما كان المنتج ذو نوعية جيدة.
- ٣) تعريف المواصفات الدولية : ISO 9000:2000 على أساس أنها مجموعة الخصائص المرتبطة بالمنتج لمتطلبات العميل.
- ٤) تعريف فايجنوم: عملية تفاعل خصائص نشاطات التسويق والهندسة والصناعة والصيانة، وهذا التنسيق بين هذه النشاطات يمكن من تلبية حاجيات العميل ورغباته .

٥) تعريف عمر وصفي عقيلي: إنتاج المنظمة لسلعة أو تقديم خدمة بمستوى عالي من الجودة المتميزة وتكون قادرة من خلالها على الوفاء باحياجات ورغبات عملائها بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم وتحقيق رغباتهم ورضاهم ، ويتم ذلك من خلال مقاييس موضوعة لإنتاج السلعة أو تقديم الخدمة وإيجاد صفة التميز فيهما.

أبعاد الجودة: حسب ما ذكره فرنوم يمكن إيجازها فيما يلي:

- ١) الأداء: فعند شراء أي منتج كشاشة أو صورة ما نستطيع الحكم على جودتها من خلال وضوح الصورة فيها وألوانها جيدة.
- ٢) المظهر: في كبر أو صغر المنتج كالحاسب الشخصي واللابتوب فكلما كان صغير الحجم وخفيف كلما كان أفضل وذو جودة أعلى.
- ٣) المطابقة: عند تطابق المنتج بالمواصفات والمعايير المطلوبة كلما كان ذو جودة مناسبة.

٤) الاعتمادية: مدى ثبات الأداء بمرور الوقت فكلما قل نسبة العطل فإننا نستطيع الاعتماد على المنتج.

٥) الصلاحية: العمر التشغيلي (الافتراضي) المتوقع للمنتج، فكلما كان العمر أطول كلما كانت هناك جودة.

٦) الخدمات المقدمة: ويقصد بها خدمات ما بعد البيع وحل المشكلات ومدى سهولة التصحيح.

٧) الاستجابة: مدى تجاوب البائع للعميل، ولطف وكياسة البائع مع العميل.

٨) الجمالية: إحساس الإنسان بالخصائص المفضلة لديه، فكلما كانت الجمالية في المنتج المطلوب متوفرة كلما كان هناك جودة.

٩) السمعة: ويقصد بها الخبرة والمعلومات السابقة عن المنتج كأن يحمل العميل فكرة عن المنتج بأنه من أفضل المنتجات.

مصطلح إدارة الجودة الشاملة:

تعريف معهد المقياس البريطاني: بأنها **فلسفة إدارية** تشمل كافة نشاطات المنظمة والتي من خلالها يتم تحقيق احتياجات وتوقعات العميل والمجتمع وتحقيق أهداف المنظمة بأكفأ الطرق وأقلها تكلفة عن طريق الاستخدام الأمثل لطاقت جميع العاملين بدافع مستمر للتطوير.

تعريف وشرن: **أسلوب جديد للتفكير** فيما يتعلق بإدارة المنظمات.

تعريف لوجوتيتيس: هي **ثقافة** تعزز مفهوم الالتزام الكامل تجاه رضا العميل من خلال التحسين المستمر والابداع في كافة مناحي العمل.

كوبز المحاضرة المرئية الثالث:

١) خصائص المنتج الأساسية مثل وضوح الألوان بالنسبة للصورة أو السرعة بالنسبة للمكينية تعتبر من أبعاد الجودة المتعلقة ب:

أ) المظهر (ب) الأداء (ج) المطابقة (د) جميع ما ذكر

٢) عرف جوران وجرينا الجودة بأنها:

أ) ناتج تفاعل خصائص نشاطات التسويق والهندسة والصناعة والصيانة، والذي بدوره يمكن من تلبية حاجيات العميل ورغباته

ب) إنتاج المنظمة لسلعة أو تقديم خدمة بمستوى عالي من الجودة المتميزة وتكون قادرة من خلالها على الوفاء باحتياجات ورغبات عملائها بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم وتحقيق الرضا والسعادة لديهم، ويتم ذلك من خلال مقياس موضوعة سلفاً لإنتاج السلعة أو تقديم الخدمة وإيجاد صفة التميز فيهما

ج) مدى ملائمة المنتج للاستعمال فالمعيار الأساسي للحكم على جودة المنتج هو: هل المنتج ملائم للاستعمال أم غير ملائم بغض النظر عن وضع وحالة

المنتج (د) جميع ما ذكر

٣) عرف فايجنوم الجودة بأنها: أ) ناتج تفاعل خصائص نشاطات التسويق والهندسة والصناعة والصيانة، والذي بدوره يمكن من تلبية حاجيات العميل ورغباته

ب) إنتاج المنظمة لسلعة أو تقديم خدمة بمستوى عالي من الجودة المتميزة وتكون قادرة من خلالها على الوفاء باحتياجات ورغبات عملائها بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم وتحقيق الرضا والسعادة لديهم، ويتم ذلك من خلال مقياس موضوعة سلفاً لإنتاج السلعة أو تقديم الخدمة وإيجاد صفة التميز فيهما

ج) مدى ملائمة المنتج للاستعمال فالمعيار الأساسي للحكم على جودة المنتج هو: هل المنتج ملائم للاستعمال أم غير ملائم بغض النظر عن وضع وحالة

المنتج (د) جميع ما ذكر

٤) عرف عمر وصفي عقيلي الجودة بأنها:

أ) ناتج تفاعل خصائص نشاطات التسويق والهندسة والصناعة والصيانة، والذي بدوره يمكن من تلبية حاجيات العميل ورغباته

ب) إنتاج المنظمة لسلعة أو تقديم خدمة بمستوى عالي من الجودة المتميزة وتكون قادرة من خلالها على الوفاء باحتياجات ورغبات عملائها بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم وتحقيق الرضا والسعادة لديهم، ويتم ذلك من خلال مقياس موضوعة سلفاً لإنتاج السلعة أو تقديم الخدمة وإيجاد صفة التميز فيهما

ج) مدى ملائمة المنتج للاستعمال فالمعيار الأساسي للحكم على جودة المنتج هو: هل المنتج ملائم للاستعمال أم غير ملائم بغض النظر عن وضع وحالة

المنتج (د) جميع ما ذكر

٥) الصلاحية هي العمر التشغيلي المتوقع حيث أن لكل آلة أو منتج عمر تشغيلي محدد بشكل مسبق (✓)

المحاضرة الرابعة

المحاضرة المرئية الرابعة

تعريف مصطلح إدارة الجودة الشاملة: الدكتور محمود أحمد جودة الذي وضح أن تعريف الجودة يكون على أساس الكلمات التي

يتكون منها مصطلح إدارة الجودة الشاملة: **إدارة:** هي التخطيط والتنظيم والتوجه والرقابة **الجودة:** تلبية متطلبات العاملين وتوقعاتهم

الشاملة: تشمل كل شيء مشاركة واندماج كافة موظفي المنظمة وبالتالي ينبغي إجراء التنسيق الفعال بين الموظفين لحل مشاكل الجودة ولإجراء تحسينات مستمرة.

من هذه المصطلحات نفهم أن الجودة الشاملة لا بد أنها تشمل جميع الجوانب، الإنسان والنشاطات والأشياء.

الفوائد التي تجنيها المنظمة من تطبيق إدارة الجودة الشاملة :

- (١) تحسين الوضع التنافسي للمنظمة في السوق ورفع معدلات الربحية
- (٢) تحسين جودة السلعة المصنعة أو الخدمة المقدمة
- (٣) تعزيز العلاقات مع الموردين
- (٤) رفع درجة رضا العملاء
- (٥) انخفاض تكلفة العمل نتيجة عدم وجود أخطاء وتقليل معدلات التالف
- (٦) فتح أسواق جديدة وتعزيز الأسواق الحالية
- (٧) القيام بالأعمال بصورة صحيحة من المرة الأولى
- (٨) زيادة معدل سرعة الاستجابة للمتغيرات داخل المنظمة
- (٩) تطوير القدرات من خلال التدريب
- (١٠) تحفيز العامل وتمكينه من الشعور بتحقيق الذات من خلال مشاركته في وضع الأهداف واتخاذ القرارات، إدارة الجودة تعتمد كثيرا على ما يسمى الإدارة بالاهداف وعلى المشاركة

نستدل على أهمية الجودة الشاملة من خلال النجاح الذي حققته الشركات اليابانية على حساب الشركات الأمريكية في الثمانينات نتيجة لتطبيقها لمصطلح إدارة الجودة الشاملة

نشأة وتطور مفهوم إدارة الجودة الشاملة: كانت على يد Deming الذي كان أمريكي الجنسية وذهب إلى اليابان بعد الحرب العالمية الثانية وقام ببحوث في الجودة والأساليب الإحصائية وانتشرت أفكاره في اليابان المراحل التي مر بها مفهوم إدارة الجودة الشاملة: قد مرت بأربعة مراحل

(١) الفحص: تعتمد على أخذ عينة والقيام بفحصها وذلك بالقيام بالأنشطة المتعلقة بقياس واختبار وتفتيش المنتج وتحديد مدى مطابقة المنتج للمواصفات الفنية الموضوعية وفي حالة وجود خلل يتم تصحيحها، وانتقدت هذه المرحلة لأنها كانت تركز على اكتشاف الأخطاء والقيام على تصحيحها ولهذا ظهرت المرحلة الثانية التي مكنت من تفادي وقوع الأخطاء.

(٢) ضبط الجودة أو مراقبة الجودة: يشمل ضبط الجودة كافة النشاطات والأساليب الإحصائية التي تضمن المحافظة على مقابلة مواصفات السلعة، واعتمدت على استخدام أساليب الإحصائية الحديثة لمراقبة الجودة، وشملت المراقبة مراقبة المنتج ليس بعد الإنتاج بل من بداية الإنتاج، وأثناء الإنتاج وبعد الإنتاج كذلك، فبذلك تمكنا من الوقاية من الوقوع في الأخطاء، وأيضا هذه المرحلة انتقدت فظهرت المرحلة التي تليها

كوبز المحاضرة المرئية الرابعة:

- (١) علمية فحص المنتج تركز فقط على: (أ) اكتشاف الأخطاء والقيام بتصحيحها
- (ب) الوقاية من الأخطاء (ج) مراقبة الأخطاء (د) جميع ما ذكر
- (٢) تحسين الوضع التنافسي للمنظمة في السوق ورفع معدلات الربحية يعتبر من:

(أ) الفوائد التي تجنيها المنظمة من تطبيق إدارة الجودة الشاملة

(ج) الفوائد التي تجنيها المنظمة من تطبيق إدارة الجودة الشاملة (د) جميع ما ذكر

(٣) انخفاض تكلفة العمل نتيجة عدم وجود أخطاء وتقليل معدلات التالف يعتبر من:

(أ) الفوائد التي تجنيها المنظمة من تطبيق إدارة الجودة الشاملة

(ج) من السلبات التي تتحملها المنظمة من تطبيق إدارة الجودة الشاملة (د) جميع ما ذكر

(٤) تتضمن عملية الفحص:

(أ) الأنشطة المتعلقة بقياس واختبار وتفتيش المنتج

(ب) الأنشطة المتعلقة بقياس واختبار وتفتيش المنتج وتحديد مدى مطابقة المنتج للمواصفات الفنية الموضوعية (د) لا شيء مما ذكر

(٥) نستدل على أهمية إدارة الجودة الشاملة النجاح الذي حققته الشركات الأمريكية على حساب الشركات اليابانية في الثمانينات من القرن العشرين نتيجة لتطبيقها لمصطلح إدارة الجودة الشاملة (X) النجاح الذي حققته الشركات على اليابانية حساب الشركات الأمريكية

المحاضرة المرئية الخامسة

تابع مراحل إدارة الجودة الشاملة: (٣) تأكيد الجودة أو ضمان الجودة: تركز هذه المرحلة على توجيه كافة الجهود والنشاطات للوقاية من حدوث الأخطاء، أي منع وقوع الأخطاء منذ البداية، وعملية تأكيد الجودة تتضمن الإجراءات اللازمة لتوفير الثقة أن المنتج أو العملية تفي بمتطلبات الجودة، وتأكيد الجودة مرحلة تشمل بمنظورها عملية التخطيط للجودة، بالإضافة إلى ضرورة دراسة تكاليف الجودة ومقارنتها بالفوائد، وانتقدت كذلك كثرت إجراءاتها واختناق الموظفين منها.

٤) إدارة الجودة الشاملة: بدأ مفهوم إدارة الجودة الشاملة بالظهور في الثمانينات من القرن العشرين، يتضمن مفهوم إدارة الجودة الشاملة جودة السيوررات والعمليات بالإضافة إلى جودة المنتج، ويركز على: العمل الجماعي وتشجيع مشاركة العاملين واندماجهم، بالإضافة إلى التركيز على العملاء ومشاركة الموردين مبنية على توظيف الكفاءات، ووضع الشخص المناسب في المكان المناسب، والإدارة لم تعد تخطيط وتنظيم وتوجه ورقابة كما في السابق، بل أصبحت في إدارة الجودة الشاملة ندير بالأهداف، وأصبحت فيها مرونة، ويعتمد على مبدأ المشاركة.

الفرق بين الإدارة التقليدية وإدارة الجودة الشاملة:

م	خصائص الإدارة التقليدية	خصائص إدارة الجودة الشاملة
١	الرقابة اللصيقة وتصيد الأخطاء	الرقابة الذاتية
٢	العمل الفردي	العمل الجماعي وروح الفريق
٣	التركيز على المنتج	التركيز على المنتج والسيوررات والعمليات
٤	مشاركة الموظفين	اندماج الموظفين
٥	التحسين وقت الحاجة	التحسين المستمر
٦	جمود السياسات والإجراءات	مرونة السياسات والإجراءات
٧	حفظ البيانات	تحليل البيانات وإجراء المقارنات البيانية
٨	التركيز على حفظ الأرباح	التركيز على رضا العملاء
٩	النظرة إلى الموردين على أنهم مستغلين	مشاركة الموردين
١٠	العميل الخارجي	العميل الخارجي والداخلي
١١	الخبرة ضيقة تعتمد على الفرد	الخبرة الواسعة عن طريق فرق العمل

كوبز المحاضرة المرتبة الخامسة:

١) بدأ مفهوم إدارة الجودة الشاملة بالظهور في:

- أ) الثمانينات من القرن العشرين (ب) السبعينات من القرن العشرين (ج) الستينات من القرن العشرين (د) جميع ما ذكر
- ٢) يتضمن مفهوم إدارة الجودة الشاملة جودة: (أ) المنتج (ب) السيوررات والعمليات (ج) السيوررات والعمليات بالإضافة إلى جودة المنتج (د) لا شيء ما ذكر
- ٣) يركز مفهوم إدارة الجودة الشاملة على: (أ) العمل الجماعي (ب) تشجيع ومشاركة العاملين واندماجهم (ج) العملاء ومشاركة الموردين (د) جميع ما ذكر
- ٤) الرقابة اللصيقة وتصيد الأخطاء من خصائص: (أ) إدارة الجودة الشاملة (ب) الإدارة التقليدية (ج) إدارة الجودة الشاملة والإدارة التقليدية (د) لا شيء ما ذكر
- ٥) تركز مرحلة تأكيد الجودة على توجيه كافة الجهود على اكتشاف الأخطاء (X) تركز على توجيه كافة الجهود والنشاطات للوقاية من حدوث الأخطاء

المحاضرة المرتبة السادسة

رواد الجودة:

ما المقصود برائد الجودة؟ هو الرجل الحكيم، الجيد، المعلم، وعلى وجه أدق هو الذي يمتلك مزيج الأوصاف السابقة بالإضافة إلى توجهاته ومداخله ذات الأثر في مجال الجودة وانعكاساتها على الأعمال والمنظمات في حياته وبعد مماته.

هناك مجموعة من الرواد يمكن تصنيفهم إلى ثلاث مجموعات منذ عقد الأربعينيات من العقد العشرين وهي:

١/ الرواد من الولايات المتحدة الأمريكية	٢/ الرواد اليابانيون	٣/ الرواد الغربيون
الذين أشاعوا ونقلوا رسالة وفلسفة وتطبيقات الجودة لليابان، وهم : ادوارد ديمنج جوزيف جوران أرماند فيجينوم	الذين طوروا تطبيقات جديدة في فلسفة ورسالة الجودة التي نقلها لهم الرواد الأمريكيان، وهم : كاورو ايشيكاوا جينيتشي تاجوشي شيغيو شينجو ماساكي ايماي	الذين يمثلون الجيل اللاحق لليابانيين والذين تابعوا النجاحات اليابانية في الصناعة، ومن أبرزهم: فيليب كروسي توم بيترز

* الرواد من الولايات المتحدة الأمريكية :

ادوارد ديمينج	جوزيف جوران	أرماند فايجنوم
يلقب بـ أبو ثورة إدارة الجودة تقوم فلسفة ديمينج على ضرورة التزام المنظمة بتطبيق مبادئه الأربعة عشر هناك ٧ عوامل لها تأثير سلبي على مستقبل المنظمة سماها بالأمراض السبعة القاتلة للمنظمات	اسهم في ثورة الجودة في اليابان أكد على ضرورة توفير المناخ المناسب للإبداع والابتكار لإحداث تغيير في ثقافته التنظيمية للمنظمة . أكد على ضرورة حل المشكلات بأسلوب علمي ثلاثية جوران تتكون من: (١) التخطيط الجيد. (٢) الرقابة الفعالة على الجودة. (٣) إجراء التحسينات المستمرة. ركز جوران على الدور الكبير للإدارة الوسطى لقيادة الجودة، (لأنها تربط بين الإدارة العليا والعمال) ولم يهمل دور الإدارة العليا، كما أنه لم يهمل دور العمال الذين تقع عليهم أساساً مسؤولية تنفيذ مشاريع الجودة. "	أشار إلى مصطلح الضبط الشامل لجوده والمراقبة الشاملة للجوده أكد على تطوير الجودة من خلال الأساليب الإحصائية أرماند أشار إلى أن المسؤولية عن الجودة يجب أن تكون على الجميع. من أبرز الأفكار التي ركز عليها: قيادة الجودة. التقنيات الحديثة للجودة. الالتزام التنظيمي.

تقوم فلسفة ديمينج على ضرورة التزام المنظمة بتطبيق مبادئه الأربعة عشر وهي:

١- تحديد ونشر أهداف وأغراض المنظمة	٢- تبني الفلسفة الجديدة.
٣- عدم الاعتماد على الفحص الكلي	٤- الاعتماد على جودة المواد المشتراة وليس على السعر الأقل
٥- تحسين نظام الإنتاج والخدمة باستمرار	٦- الاهتمام بالتدريب
٧- إيجاد القيادة الفعالة	٨- القضاء على الخوف
٩- تفعيل فرق العمل	١٠- تجنب النصائح والشعارات الجوفاء
١١- تجنب تحديد أهداف رقمية للعاملين	١٢- دعم اعتزاز العاملين بعملهم
١٣- تشجيع التعلم والتطوير الذاتي	١٤- إحداث التغيير الملائم لدفع عملية التحويل

كوبز المحاضرة المرئية السادسة:

(١) تحليل البيانات وإجراء المقارنات البينية من خصائص:

- (أ) إدارة الجودة الشاملة (ب) الإدارة التقليدية (ج) إدارة الجودة الشاملة والإدارة التقليدية (د) لا شيء ما ذكر
- (٢) التركيز على حفظ الأرباح من خصائص: (أ) إدارة الجودة الشاملة (ب) الإدارة التقليدية (ج) إدارة الجودة الشاملة والإدارة التقليدية (د) لا شيء ما ذكر
- (٣) مشاركة الموردين من خصائص: (أ) إدارة الجودة الشاملة (ب) الإدارة التقليدية (ج) إدارة الجودة الشاملة والإدارة التقليدية (د) لا شيء ما ذكر
- (٤) رائد الجودة هو الرجل: (أ) الحكيم، الجيد، المعلم (ب) توجهاته ذات الأثر في مجال الجودة وانعكاساتها على الأعمال والمنظمات في حياته وبعد مماته (ج) مداخله ذات الأثر في مجال الجودة وانعكاساتها على الأعمال والمنظمات في حياته وبعد مماته (د) جميع ما ذكر
- (٥) المجموعة الثالثة من رواد الجودة هم اليابانيون الذين طوروا تطبيقات جديدة في فلسفة ورسالة الجودة التي نقلها لهم الرواد الأمريكيون في العقد الأربعينيات من القرن العشرين (X) من رواد الأمريكيون