

# ادارة الجودة الشاملة والتطوير المؤسسي



البروفسور الدكتور

**فضيلة سلمان البصري**

رئيس قسم الادارة الصناعية - كلية الادارة والاقتصاد - جامعة بغداد



## مقدمة

تعد إدارة الجودة الشاملة TQM فلسفة إدارية تدرك من خلالها المنظمات تحقيق احتياجات الزبون وأهدافها معاً. أنها الوسيلة التي تدار بها المنظمة لتطور فاعليتها ومرونتها ووضعها التناصي على نطاق العمل الكلي . إن إدارة الجودة الشاملة هي فلسفة وخطوط عريضة ومبادئ تدل وترشد المنظمة لتحقيق تطور مستمر وهي أساليب كمية فضلاً عن الموارد البشرية التي تحسن استخدام الموارد المتاحة والخدمات بحيث أن جميع العمليات داخل المنظمة تسعى لتحقيق إشباع حاجات الزبائن الحاليين والمرتقبين .



صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ

قال رسول الله  
صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ:

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ  
إِذَا عَمَلْتُمْ عَمَلاً أَنْ يَتَقَبَّلَهُ

صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ

12054

# علماء و فلاسفة الجودة

Quality Philosophers



الضبط الاحصائي للعمليات  
(SPC)

الضبط الشامل للجودة

Total Quality Control

ادارة الجودة الشاملة

Total Quality  
Management

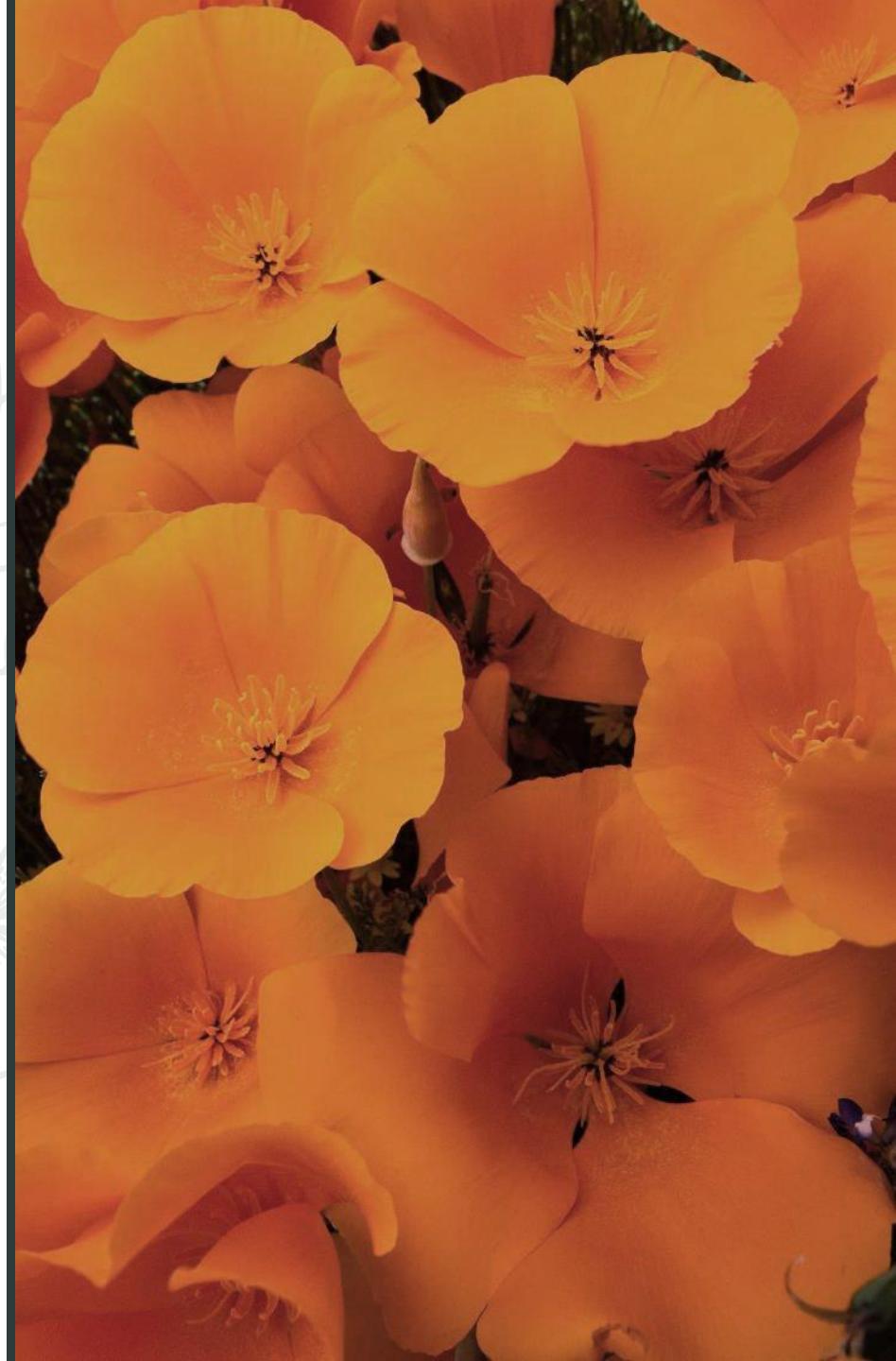
Stewart ✓

Feigenbaum ✓

W. Edwards Deming ✓

Joseph Juran ✓

Philip Crosby ✓



# التطور التاريخي لإدارة الجودة الشاملة

## development of total Quality Management

بدأت إدارة الجودة الشاملة في الولايات المتحدة الأمريكية في نهاية الأربعينات من القرن العشرين في أعقاب الحرب العالمية الثانية وكان ذلك على يد رواد الجودة

✓ وأشهرهم جوران Juran, و ديمنج Deming, وكروسبي Crosby وفجنبوом Feigenbaum

، إلا إن أفكار هؤلاء لم تجد في البداية قبولاً من الأمريكيين واعتبارها أفكاراً خيالية

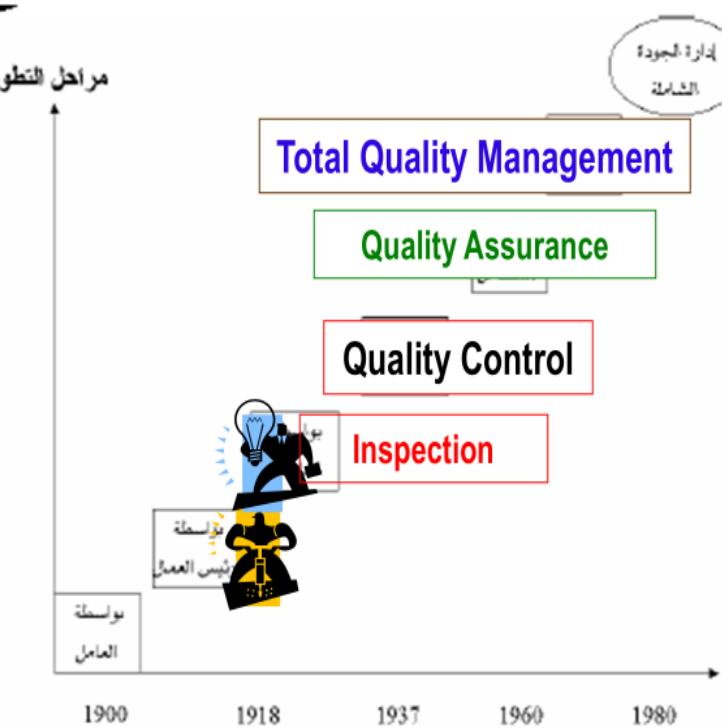
وفي بداية الخمسينيات ذهب كلاً من ديمنج وجوران إلى اليابان في زيارات كان الغرض منها حصر خسائر اليابان من الحرب العالمية الثانية ، وانتهز كل من ديمنج وجوران الفرصة وبدعا في تعليم اليابانيين تقنيات الجودة الشاملة ومفاهيمها التي كان الأمريكيان يرفضونها في ذلك الوقت .

\* في سنة 1961 قام فجنبووم بتأليف **TOTAL QUALITY CONTROL** فكان أول من استخدم مصطلح كلية أو شاملة



# تطور أنظمة الجودة وصولاً إلى إدارة الجودة الشاملة

▶ لقد عرفت أنظمة الجودة تطورات مهمة مع التقدم الصناعي و التكنولوجي المعاصر و بشكل خاص بعد الحرب العالمية الثانية.





معنى الجودة

## الجودة

من وجهة نظر المصنع



الانتاج

جودة الأداء

Quality of Conformance

- المطابقة مع الموصفات
- التكلفة

من وجهة نظر المستهلك

جودة التصميم

Quality of Design

- خصائص الجودة
- السعر



التسويق



الملائمة للاستخدام

Fitness for Consumer Use



# مفهوم الجودة

2

الهدف هو تحقيق أو  
احتياز توقعات  
العملاء في جميع الأوقات

1

الجودة هي الالتزام  
و والإيفاء بمتطلبات  
و توقعات العملاء  
بصفة دائمة

3

تقاس الجودة بمدى  
رضا العملاء

4

تحقق الجودة من  
خلال الوقاية ومنع  
حدوث العيوب والأخطاء

5

تطبيق الجودة الشاملة  
يتم من خلال التزام  
و مشاركة الإدارة  
العليا بصفة مستمرة

عمل بلا إفان لا يعني الجودة

# أهمية إدارة الجودة الشاملة



## زيادة الإنتاجية:

- من خلال تحسين العمليات وتقليل الهدر، تساهم TQM في زيادة الإنتاجية وتحسين الكفاءة التشغيلية.

## خفض التكاليف:

- من خلال تقليل الهدر والأخطاء، تساعد TQM على خفض التكاليف المرتبطة بالإنتاج والتشغيل.

## تعزيز الابتكار:

- تشجع TQM على التحسين المستمر والابتكار، مما يساعد المؤسسات على تطوير منتجات وخدمات جديدة ومواكبة التغيرات في السوق.

## مشاركة الموظفين:

- تتطلب TQM مشاركة جميع الموظفين في جهود التحسين، مما يعزز الشعور بالمسؤولية والانتماء للمؤسسة.

## تحسين الجودة:

- تهدف TQM إلى تحقيق أعلى مستويات الجودة في جميع جوانب العمل، مما يؤدي إلى منتجات وخدمات أفضل تلبي احتياجات الزبائن وتفوق توقعاتهم.

## رضاء الزبائن:

- من خلال التركيز على تلبية احتياجات الزبائن وتجاوز توقعاتهم، تساعد TQM على بناء ولاء الزبائن وزيادة رضاهما، مما يعزز مكانة المؤسسة في السوق.

## اتخاذ القرارات المبنية على البيانات:

- تعتمد TQM على جمع البيانات وتحليلها لاتخاذ قرارات مستنيرة، مما يساعد على تحسين الأداء واتخاذ القرارات الصحيحة.

## التطوير المستمر:

- تتبني TQM مفهوم التحسين المستمر، مما يعني أن المؤسسة تسعى دائمًا لتطوير وتحسين أدائها ومنتجاتها وخدماتها.