**البحث الثالث:**إسهامات رواد إدارة الجودة الشاملة

**من إعداد:**خالدي رناء وبوشبوط هديل

**ملخص الموضوع**

**رواد إدارة الجودة الشاملة الأمريكيين**

1. **إدوارد ديمينغ (1900م- 1993م)**

**أهم أفكاره**

* ضرورة قيام المنظمة بتقليل الانحرافات التي تحصل أثناء العمل ، أي ضرورة مطابقة المنتج أو الخدمة للمواصفات التصميم الموضوع،
* يرتبط تحسين الوضعية التنافسية للمؤسسة في السوق بتحقيقها لمستويات مرتفعة من الجودة في منتجاتها، وبالتالي الوصول إلى مستوى مرتفع من الإنتاجية
* ضرورة توفر جانب مرتفع من المعرفة لدى العاملين في المؤسسة خاصة ما تعلق باستخدام الأساليب الإحصائية في الرقابة على الجودة
1. **جوزيف جوران (1904م- 2008م)**

**من الأفكار التي جاء بها:**

* أن الجودة يجب أن تكون على مستويين: على مستوى المؤسسة ككل وعلى مستوى كل قسم من أقسام المؤسسة
* يجب أن تولي المؤسسة اهتماما خاصا للتخطيط الاستراتيجي للجودة
* ثلاثية جوران
1. **فيليب كروسبي (1926م- 2001م)**

**من بين أفكاره:**

* تعريف الجودة هو المطابقة للمتطلبات (مطابقة المنتج للموصفات الموضوعة في التصميم)
* أن منع حدوث الأخطاء هو الطريق الوحيد للوصول لتحقيق الجودة.
* أن الجودة من المسؤوليات الأساسية للإدارة وأن الطريق الوحيد لتحقيقها يتمثل في الوقاية من الأخطاء.
* يجب أن يكون معيار الأداء في الجودة هو منتج بلا عيوب.

**ثانيا: الرواد اليابانيون**

1. **كاورو اشيكاوا (1915م- 1989م)**

**أهم أفكاره:**

* تقوم الجودة الشاملة على أهمية التدريب والتعليم
* جوهر عملية الجودة هو العميل
* اقترح مخطط تحليل عظمة السمكة
1. **جينشي تاغوشي (1924م- 2012م)**

**أهم أفكاره:**

* متانة جودة المنتج
* دالة خسارة الجودة
* الجودة الموجهة للعميل (بالهدف) (المستهدفة)