



جامعة تلمسان

كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

قسم العلوم التجارية
السنة الأولى ماستر - تخصص تسويق

2. أهمية الجودة

أ.د. سهيلة غماري

أهمية الجودة

ما الذي يمكن أن تحققه الجودة للمنظمة؟

1- على الصعيد الخارجي (تجاريا):

- البحث عن عملاء جدد،
- تحسين صورتها،
- الاحتفاظ بالعملاء الحاليين،
- غزو أسواق جديدة (خاصة في التصدير)،
- تحقيق ميزة تنافسية،
- الالتزام بالقوانين
-الخ

أد. سهيلة غماري



على الصعيد الداخلي:

- تعزيز تنفيذ الكفاءة والصرامة،
- تقليل تكاليف عدم المطابقة،
- تعبئة (كل أفراد) المنظمة نحو هدف مشترك،
- تحسين ظروف العمل ،
- إعطاء المسؤولية لجميع الفاعلين في المنظمة،
- تعظيم الاستفادة من طرق الإنتاج والإدارة و مواكبة تطور المنظمة.
- ...الخ



الوضع الاقتصادي والاجتماعي في عام 2024

العوامل التالية هي حوافز قوية لتطبيق إدارة الجودة:

✓ الاستهلاك وحقوق المستهلك الجديدة.

✓ الابتكارات التكنولوجية.

✓ تعقيد المشاريع.

✓ النهج القائم على المخاطر.

✓ التغطية الإعلامية الكبيرة.

✓ مراقبة من طرف المنظمات الدولية.

✓ كثرة المعايير المرجعية.

✓ الحروب وآثارها الاقتصادية

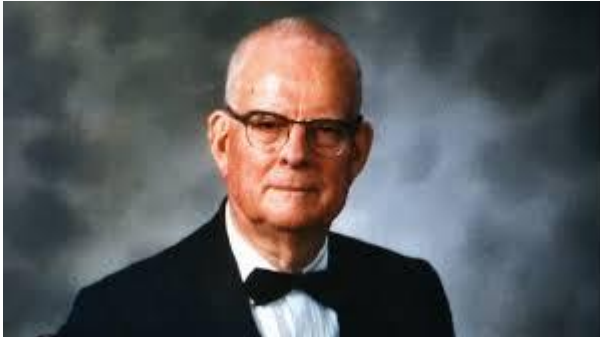


رواد و علماء الجودة



إدوارد ويليام ديمينج

ولد ديمينج في أكتوبر 1900 في سيوكس، الولايات المتحدة الأمريكية، وتوفي في واشنطن، واشنطن عام 1993، وكان إحصائيًا وأستاذًا جامعيًا ومؤلفًا ومحاضرًا ومستشارًا. أطلق عليه لقب "أبو الجودة" لمساهمته في عالم الجودة والإدارة. ذهب إلى اليابان بعد الحرب العالمية الثانية بناءً على طلب اتحاد USE لمساعدة صناعاته على تحسين إنتاجيتها وجودتها. ويعتبر ديمينج من الشخصيات غير اليابانية التي ساهمت في إعطاء المنتجات والتصنيع الياباني جودتها ووزنها من خلال مساهماتها المبتكرة. وعلى الرغم من الشهرة التي تمتع بها في اليابان، إلا أنه لم يحقق نفس الشعبية في الداخل حتى قرب وفاته.



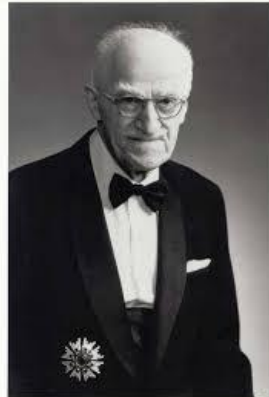
أهم إسهاماته

- المبادئ الأربعة عشر لإدارة الجودة
- الأمراض السبعة القاتلة
- دورة ديمينج

جوزيف جوران

لقد عمل في القطاعات الأكثر تنوعًا، وفي نهاية المطاف طور فلسفته التجارية الموجهة نحو الإدارة، وهي ثلاثية الجودة، والتي تسمى أيضًا "ثلاثية جوران".

يمثل هذا عملية التحسين المستمر والمنهجي للجودة ويظهر في ثلاث مراحل متكررة: تخطيط العملية والتنفيذ والتحكم وتحسين العملية.





كاورو إيشيكافا

ولد عام 1915 في طوكيو. ينحدر من الطبقة العليا اليابانية، ودرس في جامعة طوكيو الإمبراطورية وأصبح مهندسًا كيميائيًا في عام 1939.

خلال برنامج البحث الضخم حول تسهيل الفحم، تم تعيينه من قبل شركة نيسان. وكان هذا البرنامج حيويًا عشية الحرب لبلد لا يملك النفط.

يرتبط اسم إيشيكافا بهيكل السمكة أو مخطط إيشيكافا، وهو مفيد جدًا في دراسات حل المشكلات. والأكثر من ذلك أنه كان المهندس الرئيسي للجودة اليابانية وأحد أفضل منظري الإدارة الحديثة في الثمانينيات.

والتر شويهارت



هو فيزيائي ومهندس و إحصائي أمريكي يُلقب أحياناً بأب المراقبة الإحصائية للجودة.

أحد أعماله الرئيسية هو "أسس مراقبة الجودة" وهو عبارة عن نسخ لسلسلة من المحاضرات التي ألقاها شويهارت في واشنطن عام 1938، بالتعاون مع ديمينج.

جينيشي تاجوشي



يصف في كتابه "تصميم التجارب" استخدام الأساليب الإحصائية المطبقة في تخطيط عمليات التصنيع. يمكن ترجمة تصميم التجارب على أنه تخطيط إحصائي للاختبارات، أو بكل بساطة، خطط تجريبية.



فيليب كروسبي

يعد من أشهر رواد الجودة الأمريكيين، وهو مولود في عام 1926 أول من أسس كلية للجودة.

أكد كروسبي أن الجودة هي الموائمة مع المتطلبات " كما أنه ساوى بين إدارة الجودة وبين اتخاذ الإجراءات الوقائية، وركز على التشديد على المخرجات، والحد من العيوب في الأداء وهو يعتبر أول من نادى بمفهوم العيوب الصفرية.