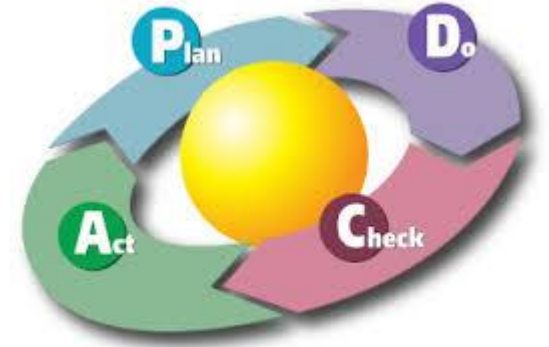




المحاضرة 3

رؤاد الجودة

د. دانيا زين العابدين



ادوارد ديمينج William Edward Deming

1

جوزيف جوران Joseph M. Juran

2

كاورو إيشيكawa Kaoru Ishikawa

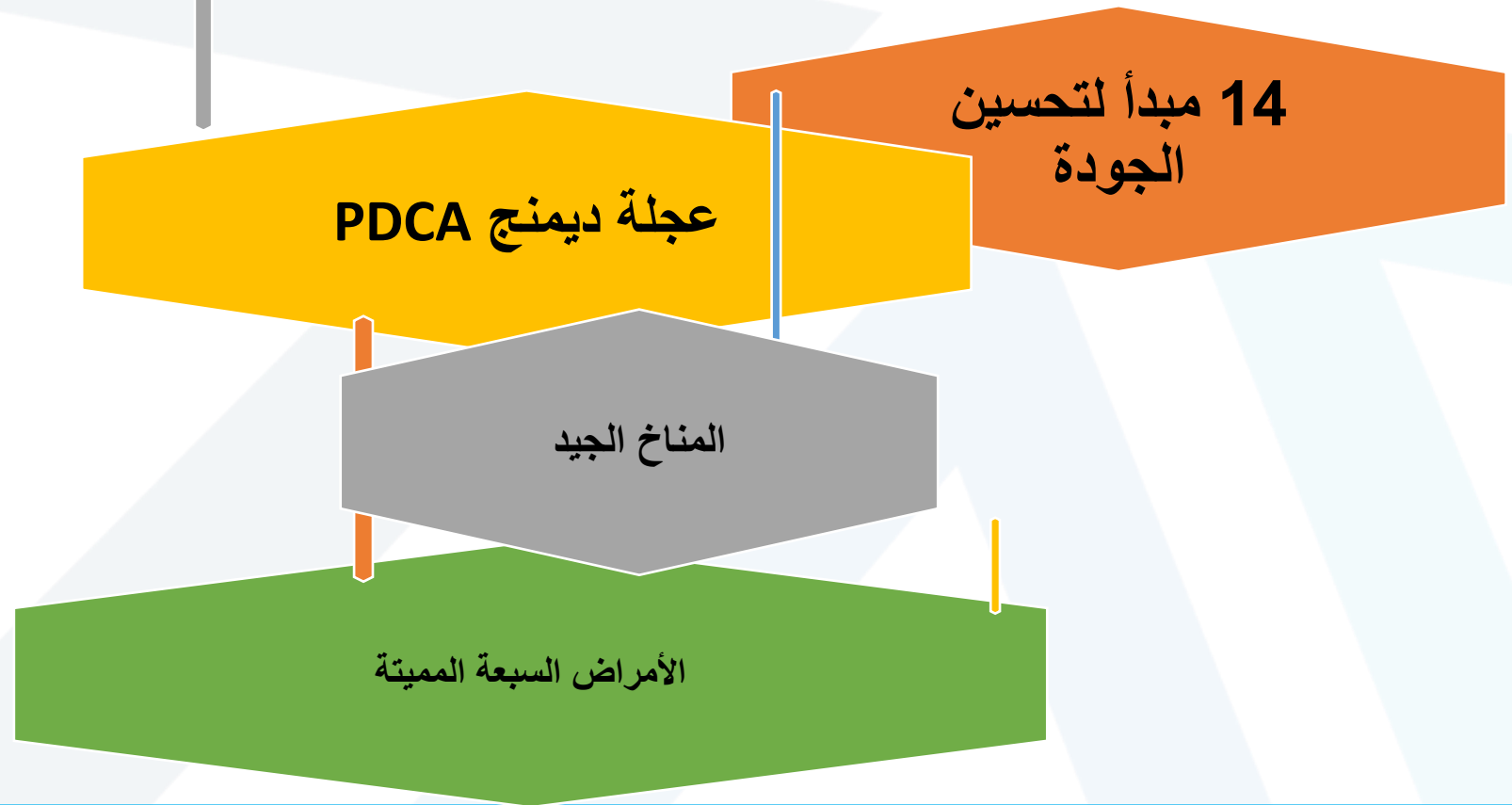
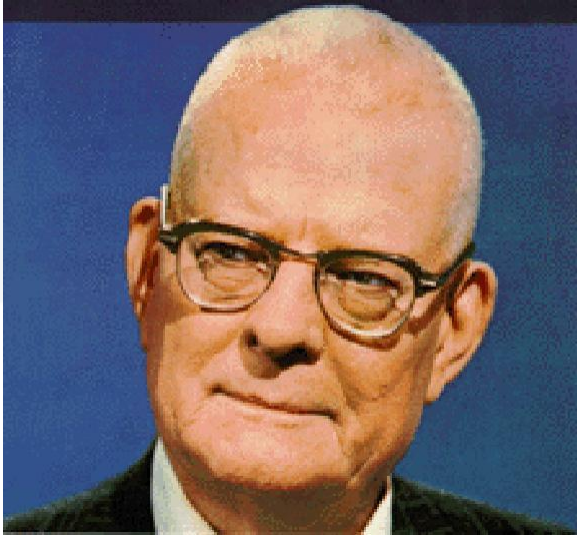
3

فيليب كروسبي Philip Crosby

4

ماساكي اماي Massaki Imai

5



مبادئ

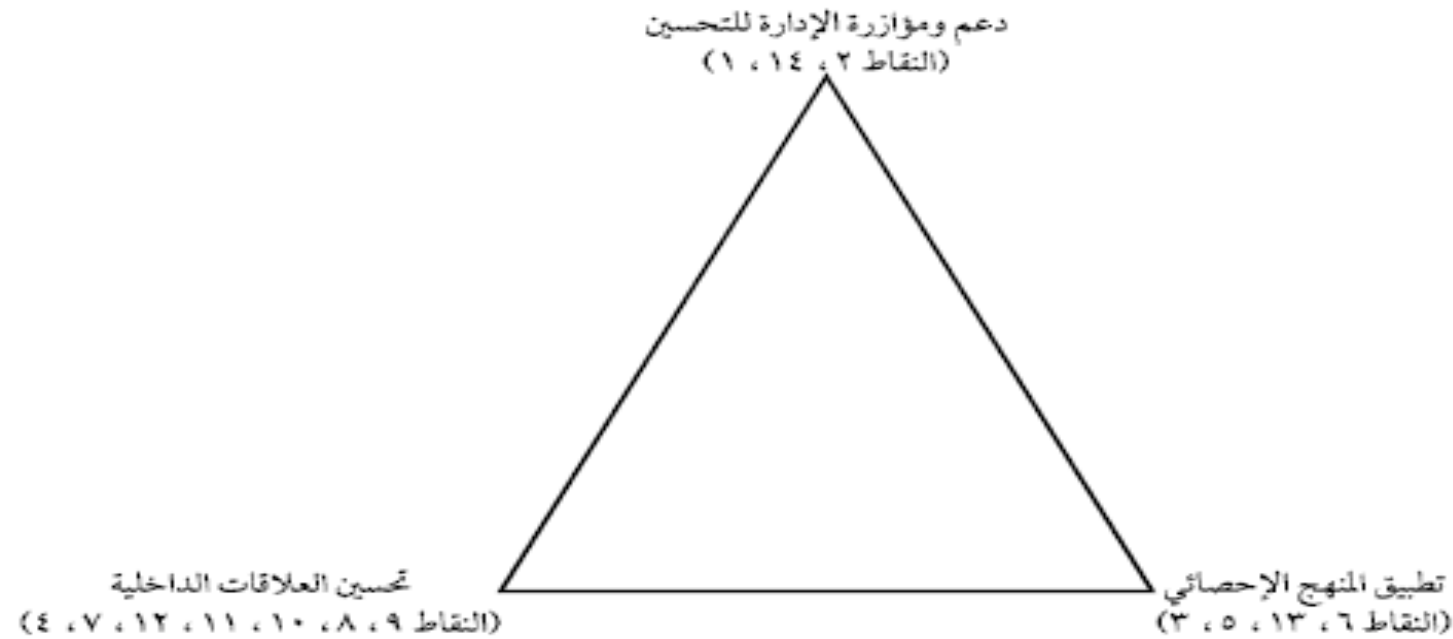
دمينج

الاربعة

عشر

1. تحديد ونشر أهداف وأغراض المنظمة
2. تبني الفلسفة الجديدة
3. عدم الاعتماد على الفحص الكلي
4. الاعتماد على جودة المواد المشتراة وليس على السعر الاقل
5. تحسين نظام الانتاج والخدمة باستمرار
6. الاهتمام بالتدريب
7. ايجاد القيادة الفعالة
8. القضاء على الخوف
9. تفعيل فرق العمل
10. تجنب النصائح والشعارات الجوفاء
11. تجنب تحديد اهداف رقمية للعاملين
12. دعم اعتزاز العاملين بعملهم
13. تشجيع التعلم والتطوير الذاتي
14. احداث التغير الملائم لدفع عملية التحويل

- وضع ديمينغ شكلاً هندسياً يلخص نقاطه الأربع عشرة السابقة على شكل مثلث أطلق عليه اسم مثلث ديمينغ Deming's Triangle وهو يمثل المبادئ الأساسية الثلاثة لفلسفة ديمينغ في تحسين الجودة والإنتاجية من خلال إدارة الجودة الشاملة.





الأمراض السبعة المميتة

The 7 Deadly Diseases

1. الفشل في توفير موارد بشرية و مالية مناسبة لدعم الهدف في تحسين الجودة.
2. التأكيد على الأرباح قصيرة الأجل.
3. عجز الإدارة نتيجة التنقل المستمر بين الوظائف.
4. استخدام الإدارة للمعلومات المتاحة بسهولة دون الاهتمام بما هو مطلوب لتحسين العملية.
5. اعتماد تقييم الأداء السنوي على الملاحظات والأحكام.
6. تكاليف العناية الصحية الكبيرة.
7. الأعباء القانونية الزائدة.



المناخ الجيد

التفاهم بين العمال والإدارة
وجود الجودة بأيديهم
نظام الاتصالات



زيادة الإنتاجية





دورة ديمينغ *The Deming's Cycle*

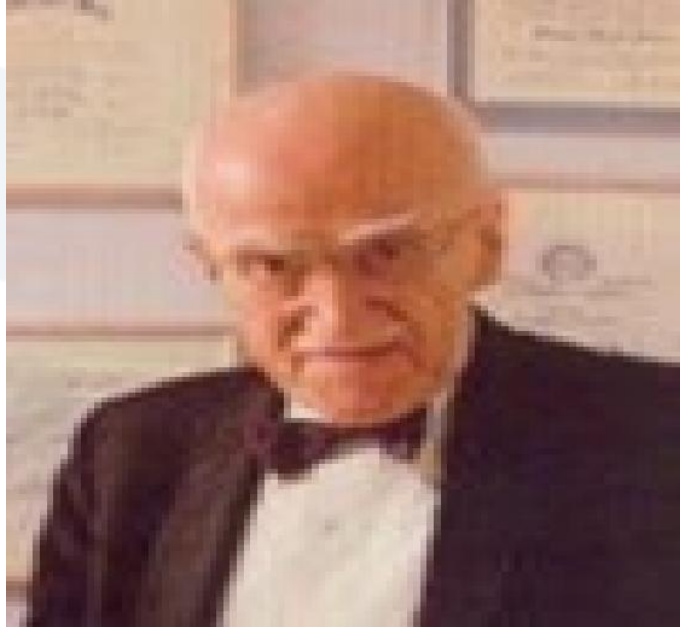


Plan what is needed

Do it

Check that it works

Act to correct any problems or
improve performance



جوزيف جوران Joseph M. Juran

«لا تحدث الجودة بالمصادفة، بل يجب أن يكون مخططاً لها»
Quality Does not Happen by Accident it has be Planned

أسهم جوران في ثورة الجودة في اليابان، حيث تم استدعاؤه عام 1954م من قبل نقابة العلماء والمهندسين اليابانيين لإلقاء محاضرات عن الجودة ومسؤولية الإدارة في تحقيق الجودة.

جوزيف جوران Joseph M. Juran

80% من عيوب الجودة ناتج عن عوامل تستطيع الإدارة التحكم فيها، ولذلك يؤكد جوران أنه على الإدارة العليا في أية منشأة الاهتمام بعملية التحسين المستمر للجودة وذلك من خلال تطبيق

نموذج ثلاثية الجودة

ونرى مما سبق أن جوران ركز على الرقابة على الجودة أكثر من التركيز على كيفية إدارة الجودة.

التخطيط للجودة



مراقبة الجودة

تحسين الجودة

ثلاثية جوران : The Juran Trilogy

وتتألف من ثلاث مكونات :

التخطيط Planning - تحديد من هم العملاء - التعرف على احتياجات العملاء ومتطلباتهم - تطوير خصائص المنتج التي تلبى احتياجاتهم - تحديد العمليات اللازمة لإنتاج المنتج بالخصائص المطلوبة - تحويل الخطط الى عمليات تنفيذية وذلك بالاعتماد على فرق العمل.

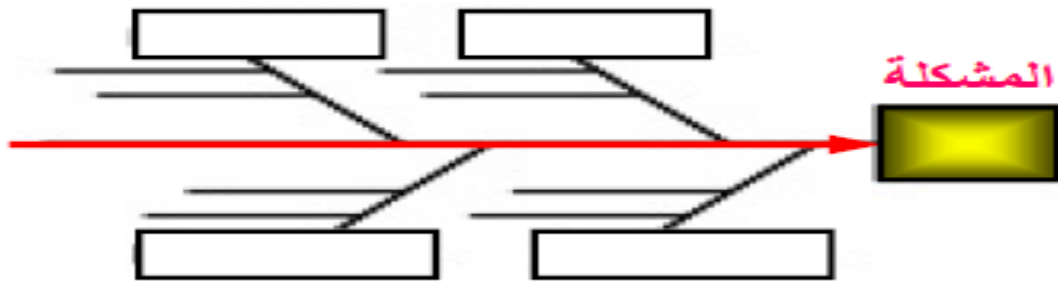
رقابة الجودة Control اختبار ومقارنة النتائج بمتطلبات العملاء واكتشاف الانحرافات وتصويبها - يتم الاعتماد على ادوات الضبط الاحصائي مثل تحليل باريتو - شكل الانتشار - خريطة السبب والآخر -.

التحسين Improvement الوصول الى مستويات أداء أعلى من مستوياته الحالية- إنشاء فرق عمل وتزويدها بالمواد اللازمة لأعمالها. وجهود التحسين لابد ان تكون مستمرة بدون توقف



كاورو إيشيكawa Kaoru Ishikawa

- يعتبر إيشيكawa الأب الروحي لحلقات الجودة Quality Circles حيث أنه كان أول من نادى بها. وحلقات الجودة عبارة عن مجموعات صغيرة من العاملين ينضمون مع بعضهم بصفة تطوعية ويجتمعون لمناقشة مشاكل الجودة في العمل.
- وقد نادى إيشيكawa بمشاركة العاملين في حل المشكلات من خلال حلقات الجودة، كما أنه نادى كذلك بأهمية التعليم والتدريب في زيادة معارف العاملين وتحسين مهاراتهم وتغيير اتجاهاتهم. وقد أشار إيشيكawa إلى أهمية التدريب في مجال الجودة مبرزاً أن عملية التدريب في اليابان أخذت مكانتها في الصدارة منذ الستينيات من القرن العشرين.
- مخطط عظم السمكة...
- سلسلة الجودة...



فيليب كروسبي Philip Crosby



كان فيليب كروسبي أول من نادى بالعيوب الصفرية **Zero Defect** والذي يخالف فيها فكرة المستويات المقبولة للجودة والنسب المسموح بها للأخطاء والعيوب.

كما أنه كان يربط بين مستوى الجودة في المنظمة وبين الأرباح المتحققة، فكلما ارتفع مستوى الجودة أدى ذلك إلى تخفيض التكلفة وزيادة الأرباح تبعاً لذلك.





□ كما اعتبر معيار الأداء الأساسي هو العيوب الصفرية أي عدم وجود أي أخطاء.

وقد قسم كروسبي التكاليف إلى فئتين:

❖ التكاليف المقبولة وهي تلك التكاليف التي ساهمت في تحسين مستوى الجودة.

❖ والتكاليف الغير مقبولة وهي تلك التي أنفقت ولم تحقق مستوى الجودة المطلوب.



ماساكي اماي Massaki Imai



改

= KAI = CHANGE

善

= ZEN = GOOD
(FOR THE BETTER)

改善

= KAIZEN

= CONTINUAL
IMPROVEMENT

كلمة يابانية تشير إلى العملية المستمرة من التحسينات المضافة". حيث يقوم هذا الأسلوب على التركيز على التحسينات الصغيرة والتدريجية والمتكررة على المدى الطويل بأقل الأموال المستثمرة، ويشارك فيها الجميع في المنظمة.

KAIZEN

(Ky ' zen) The Key to
Japan's
Competitive
Success

MASAAKI IMAI

طريقة كايزن KAIZEN METHOD

مؤلفة من كلمة يابانية kai وتعني التغيير zen وتعني الجيد، أي التغيير نحو الافضل . وتتلخص بالتغيير في كل المجالات وكل الأوقات .
وتتركز على العناصر الآتية :

1. التركيز على العميل .
2. روح التعاون وعمل الفريق.
3. التوقيت المطلوب (JIT)
4. حلقات الجودة
5. علاقات الادارة مع العاملين .
6. استخدام التكنولوجيا في العمل.

كثير ما يستخدم اليابانيين قوائم التحقق او المراجعة Checklist



شکرا لاصغائکم

