**5- مراحل تطور الجودة:**

**5-1- مرحلة الرقابة الذاتية:** تميزت بمسؤولية الحرفي عن ضبط الجودة خلال القرون الوسطى وحتى القرن التاسع عشر، حيث كان العامل مسؤولا عن تصنيع المنتج بأكمله.

**5-2- مرحلة الرقابة من طرف الرئيس المباشر:** خلال مطلع القرن العشرين وحتى أواخر العقد الثاني منه وعلى إثر الثورة الصناعية وظهور المصنع الحديث الذي يتضمن العديد من العاملين الذين يقومون بأعمال متشابهة ويشكلون فرق يتم توجيههم من قبل رئيس العمال الذي يتحمل مسؤولية جودة أعمالهم.

**5-3- مرحلة ضبط الجودة بالفحص (1920/1946 ):** والتي تهتم بتفتيش المنتجات بعد تصنيعها امتدت هذه المرحلة ما بين 1920 و1946 أين أصبح نظام التصنيع أكثر تعقيدا، واشتمل على عدد كبير من العمال فبات التفتيش هو الطريق الأنسب والوحيد لضمان الجودة، حيث يتم مقارنة خصائص السلعة مع المعايير الموضوعة للتحقق من مدى التطابق بينهما وبذلك يتحول أسلوب الرقابة على الجودة إلى أسلوب التفتيش على الجودة الذي يعتمد على الملاحظة المستمرة للمخرجات.

**5-4- مرحلة ضبط الجودة إحصائيا ( 1940/1960):** حيث تم استخدام علم الإحصاء في الرقابة على الجودة بعد ادراك الشركات أن عمليات الفحص لوحدها غير مجدية حيث تم الاعتماد على لوحات السيطرة وعينات القبول لتحليل عملية التشغيل ومخرجاتها، فضمان الجودة مفهوم يشير إلى بناء الجودة وليس التفتيش عنها، كما أن مسؤولية الحفاظ عليها هي مسؤولية جميع الأقسام وبمشاركة جميع العاملين وعدم تركها لقسم الفحص أو قسم ضبط الجودة فقط وذلك تكريسا لمبدأ التلف الصفريZero defect الذي أطلقه رائد الجودة كروسبي Crosby ، كما ركزت هذه المرحلة اهتمامها على عمليات الإنتاج من خلال فحص عينات من الإنتاج لكل دفعة إنتاج.

**5-5- مرحلة ضمان الجودة 1960/1985:** اهتمت بكيفية تنفيذ العمل أو كيفية تصنيع المنتج وفق مقاييس محددة بهدف المحافظة على مستويات الجودة وضمان ثباتها وتدعى بمرحلة مراقبة الجودة Quality control التي جاءت بعد تحقيق اليابانيون لنتائج ملموسة بتطبيقهم لفكرة حلقات الجودة Quality circle والتي ضمنت لهم نتائج خالية من العيوب Zero defect التي تتطلب رقابة شاملة على العمليات ( وقائية، مرحلية، بعدية ) وجهود مشتركة من الإدارة المعنية بتنفيذ مراحل العمل، إلى جانب البحث عن التطوير والتحسين مما يؤدي إلى توكيد الجودة.

**5-6- مرحلة إدارة الجودة الشاملة:** وقد ركزت هذه المرحلة على ضرورة إشراك العاملين في نظام الجودة، إلى جانب ظهور وتطور المواصفات القياسية العالمية Isoo 9000 .

**5-7- مرحلة تحقيق القيمة الشاملة للزبون:** التي شهدت ارتفاع في مستويات الجودة بشكل ملحوظ في تلبية كل توقعات ومتطلبات الزبون والتنبؤ بها.

التفتيش

 ( الفحص )

ضبط الجودة احصائيا

القيمة الشاملة للزبون

إدارة الجودة الشاملة

ضمان الجودة

الرقابة

الادارة

التحسين

التنبؤ

المنتجات

العمليات

الخدمات

الحاجات