

## Joseph M. Juran (1904 – 2008)

جوران من خلال فلسفته في الجودة ربط بين كفاءة الإدارة وتحسين الجودة، حيث تتكون الجودة عند جوران من:

**التخطيط الجيد – الرقابة الفعالة – التحسينات المستمرة.**

ركز جوران على الدور الكبير للإدارة الوسطى في قيادة الجودة، ولكنه في نفس الوقت لم يُهمل دور الإدارة العليا في دعمها، حيث أكد على أن تنفيذ مشاريع الجودة تقع أساسًا على العمال الذين يجب تدريبهم بأسلوب علمي، من خلال جمع المعلومات اللازمة لتحديد أسباب المشكلة، ووضع الحلول المناسبة، وتقييم إيجابياتها وسلبياتها، ثم اختيار الحل الأفضل.



**تتلخص أفكار جوران في 10 نقاط هي:**

1. رفع درجة الوعي لدى الموظفين بأهمية تحسين وتحديد الاحتياجات.
2. تحديد الأهداف الخاصة بعملية التحسين.
3. الاهتمام بعملية التنظيم من خلال إنشاء مجلس جودة.
4. الاهتمام بعملية تدريب الموظفين.
5. الاهتمام بإنجاز مشاريع متعاونة لحل مشاكل المؤسسة.
6. الاهتمام بتقديم تقارير شاملة ودورية عن وضع المؤسسة.

7. تشجيع وتحفيز العاملين على تحسين الأداء والاعتراف بإنجازاتهم.
  8. الاهتمام بعملية الاتصال بين أقسام المؤسسة والتركيز على التغذية العكسية، كوسيلة لتوصيل نتائج معينة لأقسام معينة.
  9. الاهتمام بتوثيق البيانات.
- الاهتمام بعملية التوسيع من خلال اعتبار التحسين السنوي جزء لا يتجزأ من نظم المؤسسة وعملياتها المختلفة.