

Dr. Walter Shewhart (1891 – 1967)

يُعد والتر شوهارت من رواد إدارة الجودة الشاملة، حيث يرى في فلسفته في الجودة أن التطوير المستمر هو أحد مظاهر إدارة الجودة الشاملة، وقد وضع مدخلا علميا كبيرا يتشابه إلى حد كبير مع الطريقة العلمية في التطوير المستمر.

وأطلق عليه اسم دائرة شوهارت والتي تتكون من: الخطأ - العمل - المراجعة - التنفيذ

1. الخطأ: (Plan)

وفيها يتم اختيار وتحديد العملية التي سيتم تطويرها، يلي ذلك استعراض الوضع القائم وتحديد أين ومتى تحدث المشكلة، وكيف يمكن قياس رضا العملاء، ثم يلي ذلك تحديد المخرجات، ثم يتم بعد ذلك تحليل العملية بهدف تحديد الأسباب المحتملة، واقتراح بالتطوير، ووضع استراتيجية لجمع البيانات المطلوبة لهذا التطوير.

2. العمل: (Do)

وفيه يتم تجريب التطوير المقترح على نطاق محدود في بيئة يمكن التحكم فيها والرقابة عليها.

3. المراجعة: (Check)

وفيه يتم جمع وتحليل البيانات لتحديد ما إذا كان التطوير المقترح قد لقي قبولا ورضا من جانب العميل أم لا.

4. التنفيذ: (Act)

وفيه يتم تنفيذ التغييرات الفعالة المرتبطة بالعملية، وذلك من خلال ربطها بعمليات النظام الجاري.

