

الدرس الأول

مفاهيم عامة حول الجودة

## مفاهيم عامة حول الجودة

**1/ مفهوم الجودة:** تعبر كلمة الجودة عن وجود ميزات أو صفات معينة في السلعة أو الخدمة ان وجدت هذه الميزات فإنها تلي رغبات من يشتريها او يستعملها. كما تعرف بأنها المقدرة على تلبية متطلبات الزبائن وتحقيق توقعاتهم وتجاوزها باتجاه الأفضل.

**2/ مداخل دراسة الجودة:** قدم DAVID GARVIN في كتابه management Quality خمسة مداخل تعكس الى حد كبير جوانب دراسة الجودة حسب وجهات نظر مختلفة وهي:

**1. المدخل المبني على أساس الزبون:** يربط هذا المدخل بين الجودة والرضا، إذ تعبر الجودة عن مدى الرضا الذي تحققه مواصفات المنتج لدى الزبون. فالجودة العالية هي التي تتوافق مع أعلى درجات الرضا لديه.

**2. المدخل المبني على أساس المنتج:** توصف الجودة في هذا المجال على أنها مجموعة من الخصائص والصفات المتعلقة بالمنتج والقابلة للقياس في شكل كمي لتوضيح مستوى الجودة العالية.

**3. المدخل المبني على التصنيع:** يرتبط مفهوم الجودة وفق هذا المدخل بمدى المطابقة والالتزام بمواصفات التصميم المطلوبة، ويتم قياس الجودة طبقاً للمعايير الموضوعية من قبل المنظمة، وعادة تستند هذه المعايير الى الرغبة في زيادة الإنتاجية والسيطرة على التكاليف والعمل على تخفيضها.

**4. المدخل المبني على أساس القيمة:** يمثل هذا الاتجاه في دراسة الجودة مدخلا للتوفيق بين المقاربة التسويقية المبنية على الزبون ومقاربة المنتج المبنية على العملية، أي مدى التوافق بين الجودة والتكاليف التي يتحملها المنتج، وبين الجودة والسعر الذي يتحمله الزبون في سبيل الحصول على المنافع.

5. المدخل المبني على أساس التفوق والامتياز: الجودة هي مفهوم مطلق يعبر عن أعلى مستويات التفوق والكمال. فالأفراد يتعلمون من خلال خبرتهم أن يميزوا بين الجودة العالية والجودة المنخفضة عن طريق استخدام مجموعة من المعايير.

3/مجالات الجودة: توجد ثلاث جوانب رئيسية تشير الى مستويات تحقيق الجودة في المؤسسة وتكون هذه المستويات مترابطة فيما بينها :

أ/ جودة التصميم: هي درجة تحقيق مواصفات وتصاميم المنتج أو الخدمة لمتطلبات العميل.

ب/ جودة المنتج: هي درجة تطابق المنتج أو الخدمة المقدمة لمواصفات التصميم.

ج/ جودة الأداء: هي قدرة المنتج على تحقيق الغرض الذي صنع من أجله، في ظل ظروف عمل معينة وخلال مدة زمنية محددة.

4/ العوامل المتحكممة في تحديد مستوى الجودة: يتحدد مستوى الجودة وفقا لعدة محددات داخلية متعلقة بنشاط المؤسسة وأدائها وأخرى خارجية متعلقة بمحيط الاعمال ومجموعة العناصر المتفاعلة مع المؤسسة.

أ- المحددات الخارجية: وأهمها:

- تغير أذواق المستهلكين وبالتالي توقعاتهم حول جودة المنتج.
- حدة المنافسة التي تجعل المؤسسة تبحث وبشكل دائم عن سبل تمييز جودة منتجاتها عن منتجات منافسيها في السوق.
- درجة استقرار الطلب على المنتج، وهذا يشجع على الاستثمار في برامج البحث والتطوير لتحسين الجودة.
- اتجاهات الدولة نحو تشجيع عمليات البحث والتطوير

ب- المحددات الداخلية: ونذكر منها:

- مستوى جودة التصميم المتعلقة بالمنتجات وعمليات الإنتاج.
- مستوى أداء العامل ودرجة تخصصه وتحكمه في عمله، إضافة الى مهاراته وكفاءته ومدى توافقه مع التكنولوجيا المستخدمة.

- مستوى جودة المواد الأولية وأساليب فحصها قبل استخدامها وشروط حفظها وتخزينها.
- مدى فعالية خدمات ما بعد البيع.
- مدى فعالية نظام فحص الجودة ودرجة استخدام الأساليب الإحصائية في ضبط الجودة.

**5/ أبعاد الجودة:** ان قياس مستوى الجودة يتحدد بعدد من الخصائص أو الأبعاد ان توفرت في المنتج او الخدمة أعتبر ذا جودة عالية تؤدي الى رضا العميل ويمكن تقسيمها:

أ- ابعاد جودة المنتج: يمكن قياسها بسهولة نظرا للخصائص المادية التي تتمتع بها وقد صنفت الى 8 ابعاد:

- الأداء: تشير الى الخصائص الأساسية في المنتج وهي قابلة للقياس مثل السرعة بالنسبة للمكينة.
- المظهر: وهي من الخصائص التي تضيف قيمة لجودة المنتج مثل التحكم عن بعد التلفزيون
- الاعتمادية: تشير الى الاتساق والثبات في الأداء وعدم تكرار الأعطال.
- الصلاحية: تشير الى العمر التشغيلي المتوقع.
- الخدمات المقدمة: وتتمثل في حل المشكلات والاهتمام بالشكاوي بالإضافة الى مدى سهولة التصحيح.
- الجمالية: يشير الى الهيئة الخارجية للمنتج والشعور الذي يثيره لدى المستهلك.
- الجودة المدركة: تعني قدرة الزبون على ادراك ما يراه في المنتج اعتمادا على خبراته السابقة وسمعة المؤسسة.

ب- ابعاد جودة الخدمة: يمكن قياس جودة الخدمة من خلال الأبعاد

التالية: الوقت، التعامل، الاستجابة، الدقة، الجودة المدركة . كما يميز البعض بين 3 ابعاد أساسية لجودة الخدمة:

- الجودة المادية: تتعلق بالبيئة المحيطة بتقديم الخدمة

- الجودة التفاعلية: تمثل ناتج عمليات التفاعل بين المستخدمين والزبون
- جودة المؤسسة: وترتبط بصورة المؤسسة والانطباع العام عنها.

6/تكاليف الجودة: ويقصد بها تلك الكلف المرتبطة بإيجاد الجودة وتحديدها والسيطرة عليها والتقييم والتغذية العكسية لمطابقة الجودة والاعتمادية ومتطلبات الأمان فضلا عن كلف الفشل في تحقيق المتطلبات داخل المنظمة ولدى المستهلكين، وتصنف تلك التكاليف الى:

أ- تكاليف الوقاية: وهي المصاريف التي تنفقها المؤسسة على الجهود التي تبذل لغرض السيطرة على الجودة ومصاريف التحسين المستمر ومصاريف مراجعة مواصفات السلع الجديدة في السوق والغرض منها منع الأخطاء وانتشارها في عملية الإنتاج. ومن اهم هذه التكاليف نجد:

- تكاليف تخطيط الجودة: تكاليف تطوير وتنفيذ برنامج إدارة الجودة.
- تكاليف تصميم المنتج: تكاليف تصميم المنتجات التي تتمتع بخصائص الجودة.
- تكاليف العمليات: التكاليف التي تدفع لضمان ملائمة العمليات الإنتاجية لمواصفات الجودة المطلوبة.
- تكاليف التدريب: تكاليف تطوير وتنفيذ برنامج تدريب الجودة للعاملين والإدارة العليا والمديرين.
- تكاليف المعلومات: تكاليف الحصول على البيانات والمحافظة عليها بالإضافة الى تطوير وتحليل تقارير أداء الجودة.

ب- تكاليف الرقابة: وهي اجمالي المصاريف التي تنفقها المؤسسة من اجل تحسين مستوى الجودة التي يقدمها نظام الإنتاج والتشغيل فيها. وتشمل مصروفات قياس الأجزاء والمواد واختبارها في مختبرات خاصة، مزودة بالأدوات و المعدات اللازمة وتسلم نتائج الفحص وتقارير الجودة الى المسؤولين وتتضمن مايلي:

- كلف الفحص والتفتيش
- كلف المعدات وأجهزة الفحص

## - كلف المشتغلين

ت- تكاليف الفشل: هي اجمالي التكاليف المرتبطة بفضلات الإنتاج والتخلص منها  
وبإصلاح المنتجات المعيبة قبل ان ترسل الى السوق، توقف الآلات، خسارة الإنتاج الضائع. وهي  
تمثل نقاط هذا الى جانب تكاليف شحن المنتج ذي الجودة الرديئة الى السوق مثل كلف عدم  
رضا المستهلك، كلف شكاوي الزبائن، كلف إعادة المنتج، كلف المسائلة القانونية، كلف فقدان  
المبيعات. وتنقسم تكاليف الفشل الى :

■ تكاليف الفشل الداخلي: وتشكل هذه التكاليف أعلى تكاليف تتعلق بتحقيق الجودة  
في الشركات، إذ قد تبلغ في بعض الأحيان ما بين 70-90% من تكاليف الجودة  
الكلية. وتشمل تكاليف الفشل على ما يلي:

- تكاليف الخردة: وتتمثل في تكاليف المنتجات الرديئة التي يجب التخلص منها، بما في  
ذلك العمل والموارد والتكاليف غير المباشرة.

- تكاليف العمل المعاد: تكاليف اصلاح المنتجات أو تعديلها لتتوافق مع مواصفات  
الجودة.

- تكاليف فشل العملية: تكاليف تحديد لماذا تؤدي عملية الإنتاج الى منتجات معينة  
أو رديئة الجودة.

- تكاليف توقف العملية: تكاليف إيقاف العملية الإنتاجية لاصلاح المشكلة.

- تكاليف خفض سعر البيع: تكاليف الخصومات التي تقدم على سعر المنتجات الرديئة  
والمعيبة الجودة حيث سيتم بيعها بسعر أقل.

■ تكاليف الفشل الخارجي: وتشمل ما يلي:

- تكاليف اعتراض المستهلك: التكاليف الناتجة عن شكاوي المستهلك والاستجابة  
لشكاوي المستهلك الناتجة عن الجودة الرديئة للمنتج أو الخدمة المقدمة.

- تكاليف إعادة المنتج: وهي التكاليف الخاصة بمعالجة واستبدال المنتجات الرديئة  
الجودة والتي قام المستهلك باسترجاعها.

- تكاليف الطلبات التحذيرية: وهي التكاليف المتعلقة بالضمانات على المنتجات.

- تكاليف المساءلة القانونية: تكاليف المقاضاة الناجمة عن المسؤولية عن

المنتجات، وإيذاء المستهلكين.

- تكاليف فقدان المبيعات: وهي التكاليف الناتجة عن عدم رضا المستهلكين عن جودة

المنتجات الرديئة.