

السيطرة النوعية والجودة والشاملة

جامعة البصرة- كلية الإدارة والاقتصاد- قسم الإحصاء 2016/2015 - إعداد/مدرس المادة م.م علي عبدالزهره حسن

الفصل الأول : مفاهيم أساسية عن الجودة

مقدمة :

أن الاهتمام بجودة الإنتاج بدأ مواكبا مع بدء تعلم الإنسان للحرف وقد ازداد هذا الاهتمام مع الزمن ، كما أن ازدياد المدنية وتعقيداتها وتعدد المنافسة بين الأفراد ثم الشركات ثم التداول أدى الى عمل اشتراطات دقيقة في جودة المنتجات ، ومازالت هذه الدقة تتطور بتطور أجهزة القياس تطورا هائلا بسبب الحاجة إليها للإغراض المطلوب تحقيقها .

تعريف الجودة (النوعية): Quality-1

ظل مفهوم الجودة حتى بدايات القرن العشرين مقصوراً على المطابقة للمواصفات أي أن الجودة تعني درجة مطابقة منتج معين لتصميمه أو مواصفاته غير أن هذا المفهوم قد أخذ في التطور خلال القرن الماضي وطراً عليه العديد من التعديلات المختلفة من قبل المفكرين وممارسي الجودة وكثرت تعريفات الجودة ولم تتفق الآراء على تعريف واحد شامل لها لما للمحتوى الفكري للمفهوم من تشعب وفيما يلي نستعرض بعضاً من تعريفات الجودة.

- جليمور (Gilmore 1974-p.16) : درجة تحقيق منتج معين لرغبات مستهلك محددة
- الجمعية الأمريكية لضبط الجودة (ASQ 1983) : مجمل سمات وخصائص منتج أو خدمة تحمل تلك الخصائص القدرة على الوفاء باحتياجات محددة.
- ديمينج (Deming 1986) : تحقيق احتياجات وتوقعات الزبون حالياً ومستقبلاً .
- جوران (Juran 1988) : الجودة هي الملائمة للاستخدام
- ماكينلي (ماكينلي 1993) تحقيق احتياجات وتوقعات الزبائن أو تجاوزها، وهذا يتطلب أن تركز المنظمة بشكل مستمر على الزبائن.
- كروسبي (Crosby 1995) : هي المطابقة للاحتياجات
- بيسترفيلد (Bester field 2001) :الجودة هي شيء غير ملموس تعتمد على الإدراك .

• وباختصار يمكن تعريف الجودة بانها يقصد ملائمة المنتج للاستعمال في الغرض المخصص له بدرجة **ترضى المستهلك** ويختلف مستوى الجودة المناسب للغرض في مختلف الأحوال ..

السيطرة النوعية والجودة والشاملة

جامعة البصرة- كلية الإدارة والاقتصاد- قسم الإحصاء 2016/2015 - إعداد/مدرس المادة م.م علي عبدالزهره حسن

ضبط الجودة (السيطرة النوعية) Quality Control:

- جميع الأنشطة والجهود التي يبذلها جميع العاملين بالمنشأة والتي تتضافر لتحقيق المستويات القياسية المنشودة للجودة .
أو:
• هي عملية تنظيم او توجيه فعالية معينة لتحقيق مطابقتها مع المقاييس التي وضعت لها مع اتخاذ عمل تصحيحي ان كانت الحالة تستوجب ذلك .

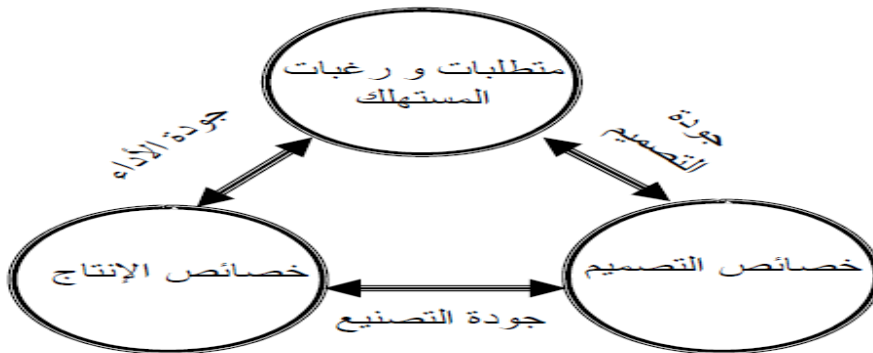
أسس ضبط الجودة :

أن الغرض الأساسي لنظام ضبط الجودة هو ضمان الجودة بأقل تكاليف ممكنة ، و لا يمكن الوصول لهذا الهدف بدون المنع او الإقلال الى أقصى حد ممكن من حدوث الإنتاج المعيب .

وتوجد خمسة أسس لضبط الجودة ذات أهمية قصوى في منع عيوب الإنتاج وهي :

- ١ . تحديد مستويات الجودة المطلوبة (تصميم المنتج) .
وذلك من خلال تحديد أهم الخواص التي تتأثر جودة السلعة بها بدرجة كبيرة .
- ٢ . قياس خصائص الجودة للمنتج . وذلك بأخذ عينات من خط الإنتاج ولطريقة سحب العينات دورا مهما في هذه الحالة ثم القيام بالقياسات المطلوبة .
- ٣ . مقارنة القياسات الفعلية بمثيلاتها المحددة بالموصفات عن طريق الأساليب المختلفة لضبط الجودة الإحصائي .
- ٤ . تقييم وتحليل الاختلافات بين المواصفات والنتائج الفعلية . وذلك بمعرفة الأسباب التي أدت الى الانحرافات في نتائج القياسات (أي حدوث عدم المطابقة للمواصفات) .
- ٥ . اتخاذ الإجراءات التصحيحية و الوقائية لعدم المطابقة الحادثة :
وذلك باتخاذ الإجراءات الفورية لتصحيح عدم المطابقة للمواصفات ثم معالجة الأسباب الجذرية لمنع حدوث المطابقة مرة أخرى على المدى البعيد .

العناصر الأساسية لضبط الجودة مثلث الجودة



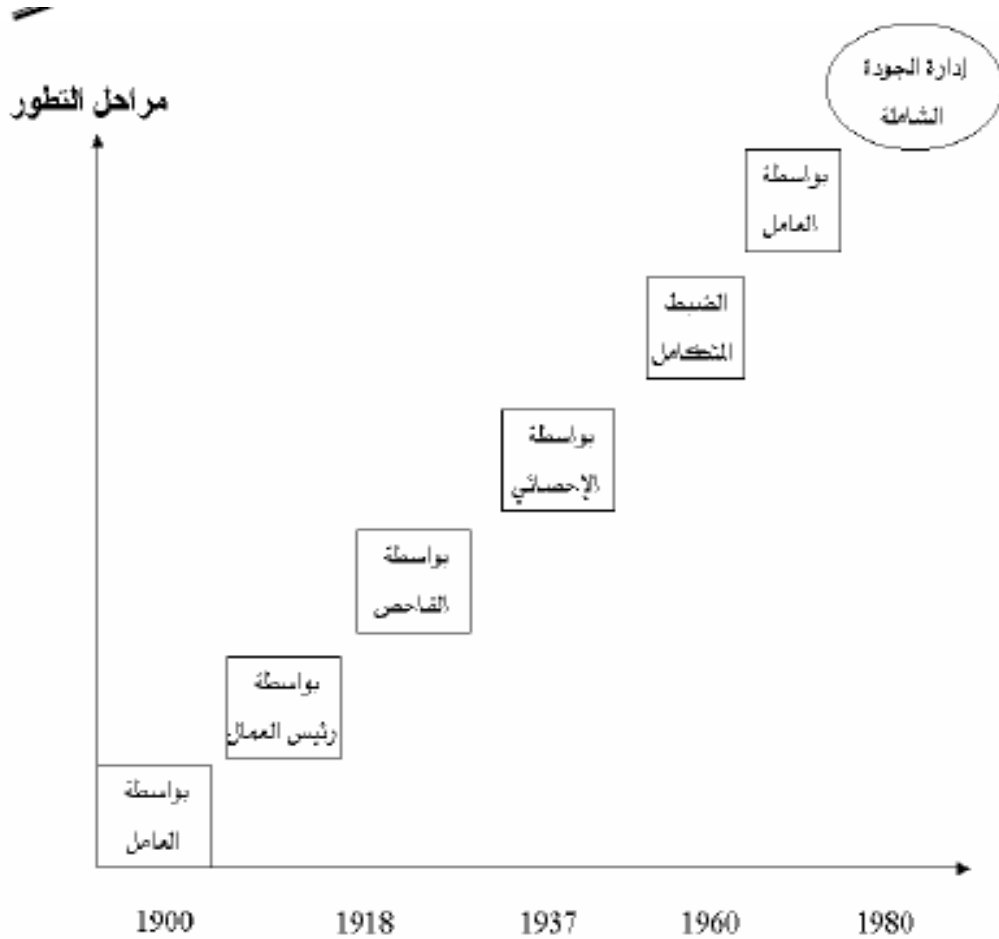
السيطرة النوعية والجودة والشاملة

جامعة البصرة- كلية الإدارة والاقتصاد- قسم الإحصاء 2016/2015 - إعداد/مدرس المادة م.م علي عبدالزهره حسن

تطور أنظمة ضبط الجودة :

في عصرنا الحديث بدأت نشأة أنظمة الجودة منذ نهاية القرن التاسع عشر ومن جهة النظر التاريخية نجد أن التغيرات الجوهرية لأنظمة ضبط الجودة تحدث كل عشرين سنة تقريبا . وفيما يلي ملخص لتطور هذه الأنظمة .

١. ضبط الجودة بواسطة العامل :
٢. ضبط الجودة بواسطة رئيس العمال :
٣. ضبط الجودة عن طريق الفحص :
٤. الضبط الإحصائي لجودة الإنتاج :
٥. الضبط المتكامل لجودة الإنتاج :
٦. ادارة الجودة الشاملة :



شكل (1-1)

تطور أنظمة ضبط الجودة

السيطرة النوعية والجودة والشاملة

جامعة البصرة- كلية الإدارة والاقتصاد- قسم الإحصاء 2016/2015 - إعداد/مدرس المادة م.م علي عبدالزهره حسن

• تكاليف ضبط الجودة :

- وتشمل تكاليف الجودة مجالين أساسيين يتضمننا أربعة عناصر لهذه التكاليف
- ١. المجال الأول : تكاليف ضبط الجودة ويتضمن:
 - تكاليف الوقاية : هي التكاليف التي تصرف من البداية لمنع حدوث عيوب او منتجات معيبة . (إي منع عدم مطابقة المنتجات للجودة المطلوبة)
 - تكاليف التقييم : هي التكاليف التي تصرف على عمليات الاختبار والكشف لتقييم مستوى جودة المنتجات .
- ٢. المجال الثاني : تكاليف الإخفاق في ضبط الجودة ويتضمن :
 - تكاليف الإخفاق الداخلي : هي التكاليف التي تنفق بسبب حدوث عيوب في المنتجات او إنتاج منتجات معيبة داخل الشركة المصنعة قبل ان تصل هذه المنتجات الى يد المستهلك ، أي تكاليف عدم المطابقة للجودة المطلوبة داخليا .
 - تكاليف الإخفاق الخارجي : هي التكاليف التي تنفق بسبب حدوث عيوب في المنتجات او إنتاج منتجات معيبة بعد وصولها ليد المستهلك ، أي تكاليف عدم المطابقة للجودة المطلوبة خارجيا .

• فوائد ضبط الجودة :

تتعدد الفوائد التي تحصل عليها الشركات الصناعية من جراء تنفيذ نظام ضبط الجودة ، فبتحسين جودة منتجاتها وكذلك عملياتها الإنتاجية ، ويكون له التأثير الفعال على كل من زيادة الإنتاجية وتحقيق رضا المستهلك وأخيرا زيادة أرباح الشركة ، وتنقسم الى قسمين :

الفوائد الداخلية لضبط الجودة :

- تحسين جودة المنتجات .
- زيادة إنتاجية الشركة .
- انخفاض أسعار المنتجات وتصبح منافسة في السوق .
- زيادة حصة الشركة في السوق .
- زيادة الأرباح التي تحققها الشركة ومن جهة أخرى فان تقليل التكاليف يؤدي الى زيادة مباشرة في الأرباح .

الفوائد الخارجية لضبط الجودة :

- زيادة رضا المستهلك عن منتجات الشركة .
- زيادة ولاء المستهلك لمنتجات الشركة .
- الإقبال المتكرر على شراء منتجات الشركة .
- زيادة حصة الشركة في السوق .
- زيادة الأرباح التي تحققها الشركة .

السيطرة النوعية والجودة والشاملة

جامعة البصرة- كلية الإدارة والاقتصاد- قسم الإحصاء 2016/2015 - إعداد/مدرس المادة م.م علي عبدالزهره حسن

ادارة الجودة الشاملة

• مفهوم الجودة الشاملة :

يعرفها البعض بأنها شكل تعاوني لأداء الأعمال يعتمد على القدرات المشتركة لكل من الإدارة والعاملين بهدف تحسين الجودة وزيادة الإنتاجية بصفة مستمرة من خلال فرق العمل، ويؤدي تطبيقها وفقاً لهذا المفهوم إلى تقليل العمليات الإدارية والمكتبية، وتبسيط نماذج العمل وتخفيض شكوى العملاء، كما يؤدي أيضاً إلى الالتزام الإداري، ويمكن تطبيقها في المنظمات الصناعية والخدمية وفي المنظمات الحكومية.

ومن وجهة نظر شاملة أيضاً تعرف الجودة بأنها "تكامل مجهودات ونشاطات الجماعات والأقسام المختلفة في المنظمة من أجل إنجاز النوعية التي تلائم حاجات ورغبات العملاء.

لماذا الاهتمام بإدارة الجودة الشاملة

1. تطبيق نظام الجودة الشاملة يتطلب أساسي للحصول على بعض الشهادات الدولية مثل الأيزو.
2. نظام الجودة يؤدي إلى تقليل التكلفة وزيادة الربحية. (لأننا نسعى لعمل الأشياء الصحيحة بشكل صحيح).
3. تقليل الوقت اللازم لإنجاز المهمات، مما أدى إلى التوفير وحسن إدارة الوقت وفي نفس الوقت إرضاء العميل.
4. يمكن الإدارة من معرفة احتياجات العملاء والوفاء بها.
5. تحقيق الميزة التنافسية في السوق.
6. المساهمة في اتخاذ القرارات وحل المشكلات بسهولة.
7. الترابط والتنسيق بين إدارات المنشأة أو المؤسسة ككل.
8. التغلب على العقبات التي تعوق أداء الموظف من تقديم منتج ذات جودة عالية.
9. تنمية الشعور بروح عمل الفريق الواحد والاعتماد المتبادل للخبرات والانتماء لبيئة العمل.
10. توفير مزيد من الوضوح للعاملين وكذلك توفير المعلومات المرتدة لهم وبناء الثقة بين أفراد المنظمة ككل.
11. زيادة ارتباط العاملين بالمؤسسة وبمنتجاتها وأهدافها.
12. إحراز معدلات أعلى من التفوق والكفاءة عن طريق زيادة الوعي بالجودة في جميع إدارات المنظمة.
13. تحسين سمعة المؤسسة ونظر العملاء والعاملين.

السيطرة النوعية والجودة والشاملة

جامعة البصرة- كلية الإدارة والاقتصاد- قسم الإحصاء 2016/2015 - إعداد/مدرس المادة م.م علي عبدالزهره حسن

المشاكل التي تواجه ادارة الجودة الشاملة :

لعل من أهم المشاكل هو رؤية الجودة للشاملة على أنها برنامج منفصل أو مغامرة منفصلة عن باقي المشروعات، بدلاً من رؤيتها على أنها جزء من عملية متكاملة وشاملة ومتراصة.
ونتيجة لذلك يحدث شعور بالارتباك التنظيمي وفقدان الثقة بالإدارة والانطباع العام بأنها تروج لعملية تحايل، لذا من الضروري أن يُنظر للجودة الشاملة على أنها فلسفة مشتركة تشكّل جزءاً جوهرياً من قيم وثقافة الشركة وتساعد في تفسير سبب وجود الشركة وماذا تفعل وكيف تفعل ذلك، وعلى ذلك يجب أن يستمر وجود الجودة الشاملة عاماً بعد عام ما دامت الشركة موجودة.

ضرورة مشاركة جميع أقسام المؤسسة وتوفير وعي وإدراك العاملين وضمان مشاركتهم. وهذا يستدعي تغيير الثقافة التنظيمية بحيث تقبل مبدأ المشاركة.

خطوات تحسين الجودة

- ١ . تحديد المشكلة
- ٢ . تحليل المشكلة
- ٣ . التخطيط
- ٤ . جمع وتصنيف المعلومات (بيانات)
- ٥ . تفسير المعلومات (بيانات)
- ٦ . اتخاذ الإجراء
- ٧ . التقويم

إبعاد الجودة

تمتلك السلعة أو الخدمة أبعاد وخصائص متعددة:

أبعاد جودة السلعة:

تمتلك الجودة ثمانية أبعاد هي:

- ١ . الأداء: الكيفية التي يتم بها أداء الوظيفة ومعالمها.
- ٢ . الهيئة/ المظهر: الخصائص المحسوسة للسلعة.
- ٣ . القابلية: أداء العمل المطلوب تحت ظروف تشغيلية محددة في فترة زمنية محددة.
- ٤ . المطابقة: التوافق مع المواصفات المحددة بموجب العقد أو من قبل الزبون.
- ٥ . المتانة: الاستفادة الشاملة والدائمة من السلع.
- ٦ . القابلية للخدمة: إمكانية تعديلها أو تصليحها.
- ٧ . الجمالية: الرونق والشكل والإحساس التي تولده.
- ٨ . الجودة المدركة.

السيطرة النوعية والجودة والشاملة

جامعة البصرة- كلية الإدارة والاقتصاد- قسم الإحصاء 2016/2015 - إعداد/مدرس المادة م.م علي عبدالزهره حسن

أبعاد جودة الخدمة

١. الوقت: كم ينتظر المستهلك
٢. دقة التسليم: التسليم في الموعد المحدد
٣. الإلمام: إنجاز جميع جوانبها بشكل كامل
٤. التعامل: ترحيب العاملين بكل الزبائن
٥. التناسق: تسليم جميع الخدمات بنفس النمط للزبون
٦. سهولة المنال: إمكانية الحصول على الخدمة بسهولة
٧. الدقة: إنجاز الخدمة بصورة صحيحة منذ أول لحظة
٨. الاستجابة: التفاعل بسرعة من العاملين لحل المشاكل المتوقعة