

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

السَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

الفصل الأول: عموميات حول الجودة



تعتبر الجودة أحد أهم استراتيجيات التنافس في بيئة الأعمال، تستخدمها المؤسسات لجذب الزبائن وتحقيق تفوق على المنافسين، وقد اتجه الاهتمام بها إلى جعلها مسؤولية مختلف الأفراد في المؤسسة من مدراء وعاملين.

أولاً: مفهوم الجودة وتطوره

1. التطور التاريخي لمفهوم الجودة

تتسبب أقدم الاهتمامات التي أمكن لمسها في الجودة إلى القرن الثامن عشر قبل الميلاد في الحضارة البابلية إبان حكم أشهر ملوكها حمورابي، فقوانين حمورابي المشهورة التي تضمنت 282 قانوناً يخص التجارة، أوجب على من يقدم شيء غير جيد أو ناقص القيمة في المنتجات التي يتاجر بها القيام بإصلاح العيب. كما تشير الوقائع التاريخية في القرن الخامس قبل الميلاد إلى تأكيد الفراعنة المصريين على الجودة في بناء ودهان جدران المعابد المصرية القديمة، واشتراط الالتزام بالجودة في تشييد الأهرامات.

1. التطور التاريخي لمفهوم الجودة

وفي منتصف القرن العشرين بدأت ثورة الجودة التي أزكتها حدة المنافسة بين الأمريكيين واليابانيين، فبينما استغرق الغرب في المنافسة السعرية كمدخل أساسي للسوق ركز اليابانيون على ثورة الجودة. فقد أدرك اليابانيون أن بناء صناعة قوية-مدعومة بجودة عالية-تسهم في بناء اقتصاد فاعل.

1. التطور التاريخي لمفهوم الجودة

- كانت تلك أول خطوة للتطوير في مجال الجودة التي كانت ملازمة لوظيفة التصنيع نهاية القرن التاسع عشر ، وتحت هذا النظام كان هناك عاملاً واحداً أو مجموعة محددة من العمال كانت مسؤولة عن تصنيع المنتج بالكامل ، ولهذا كان كل عامل يستطيع مراقبة الجودة بالكامل في جميع مراحل الصنع ، ان هذا الأسلوب من ضبط الجودة كان ينسجم مع نظام التصنيع في الوحدات الانتاجية الصغيرة التي كانت سائدة آنذاك.

المرحلة الأولى مرحلة ضبط
العامل المنفذ للجودة
:[1900 - 1776]

- بدأت هذه المرحلة مع بداية القرن العشرين نتيجة تطبيق مفهوم المصنع المتضمن لوحدات انتاجية كبيرة وظهور الصناعات الحديثة، الامر الذي أدى إلى صعوبة ضبط الجودة ومراقبتها من قبل العامل المنفذ ، وضرورة تكليف رئيس مجموعة العمل بهذه المهمة ، إذ يقوم عدد كبير من العمال بالعمل نفسه ويتم الاشراف عن طريق رئيس العمال الذي يتولى مسؤولية الجودة في إنتاج تلك المجموعة.

المرحلة الثانية مرحلة ضبط
رئيس العمال للجودة
:[1917 - 1900]

1. التطور التاريخي لمفهوم الجودة

- خلال الحرب العالمية الاولى أصبح نظام التصنيع أكثر تعقيداً وتتنوعت أساليب الانتاج واتسع حجم الوحدات الانتاجية، من جانب آخر أصبحت أعداد كبيرة من العمال مسؤولة من قبل مشرف الانتاج، لذلك ظهرت وظيفة المفتش وقد استمرت هذه الحالة لغاية اندلاع الحرب العالمية الثانية، وفيها استوجب على ادارة المصنع تكليف مفتشين في ورش الانتاج متخصصين لإنجاز مهمة التفتيش بقصد عزل الانتاج غير الجيد.

المرحلة الثالثة: مرحلة
الجودة عن طريق التفتيش
[1917 - 1939]

- بدأت هذه المرحلة عملياً مع بداية الحرب العالمية الثانية، فالتوسع الكبير في الانتاج واعتماد نمط الانتاج المستمر لتلبية الحاجات المستمرة والمتزايدة للحرب أدى إلى صعوبة ممارسة أسلوب التفتيش بنسبة (100%) للإنتاج، ونتيجة لذلك تم اللجوء إلى الفحص بالعينات. ومن أجل خفض نسبة المعاب اثناء تنفيذه تم اعتماد لوحات الضبط للتعقب بالمعاب قبل وقوعه بغية اتخاذ الاجراءات التصحيحية في الوقت والمكان المناسبين، وفي حقيقة الامر أن الاساليب الاحصائية التي طبقت للحد من مشاكل التفتيش كانت في معامل اجهزة الهاتف الامريكية.

المرحلة الرابعة: مرحلة
الضبط الاحصائي للجودة
[1939 - 1945]

مراحل تطور الجودة زمنيا



Tanmyah Gro

•الاتجاه نحو العميل

•جودة المنتج عن طريق

مشاركة كل العاملين

واستخدام إدارة منهجية

•مراقبة العمليات
•جودة المنتج عن طريق
المراقبة والتحكم في العمليات

توكيد الجودة

•الفحص النهائي

•جودة المنتج بواسطة الفرز

ضبط الجودة

Quality
control

Quality
Assurance

إدارة الجودة

Quality
management

الخمسينات

السبعينات

التسعينات

ما هي الجودة؟؟؟



2. مفهوم الجودة

تعرف كلمة جودة باللاتينية بأنها كلمة مشتقة من Qualities ويقصد بها طبيعة الشيء ودرجة صلابته أو طبيعة الشخص ودرجة صلاحه، وكانت تعني قديما الدقة و الإتقان، ويستخدم مصطلح الجودة للدلالة على أن منتوجا جيدا أو خدمة جيدة.

أما في اللغة العربية فإن الأصل الاشتقاقي للجودة هو: (ج ود) وهو أصل يدل على التسمّح بالشيء وكثرة العطاء [معجم المقاييس 1/493]. والجواد: السخي، ويقال أجاد فلان في عمله وأجود، وجاد عمله يجود جودة. ورجل مجيد: أي يجيد كثيراً. وبين الجودة: أي رائع. وعليه فإن المعنى اللغوي يتضمن: العطاء الواسع والأداء الجيد الذي يبلغ حداً فائقاً.

2. مفهوم الجودة

ويرى **Crosby** أن الجودة هي **المطابقة للمواصفات أو للمتطلبات**. أما **Juran** فيرى أن الجودة هي **الملائمة للاستعمال**.

يرى **Deming** أن الجودة يجب أن ترضي حاجات الزبون الحالية والمستقبلية. أما **Feignbaum** فيعرف الجودة بأنها **المزيج الكلي لخصائص السلعة أو الخدمة الناتجة عن التصنيع والتسويق والصيانة**، والذي من خلاله ستلبي السلعة أو الخدمة توقعات الزبون عند استخدامها.

لقد عرفها **Evans** بأنها **مجموعة الخصائص والسمات التي يحملها المنتج ولها القدرة على إشباع حاجات محددة** لدى الزبائن، بينما عرفها **Hill** على أنها **المقدرة على تلبية متطلبات الزبائن وتحقيق توقعاتهم وتجاوزها باتجاه الأفضل**.

فالجودة تعني تحديد درجة رضا الزبون ومستوى الإشباع الذي حققه المنتج ومتطلباته وتوقعاته بما يضمن الاستمرار والبقاء والامتياز والقدرة على المنافسة.



2. مفهوم الجودة

أما التعريف الرسمي للجودة من قبل بعض المنظمات الدولية فنجد أن الجمعية الأمريكية للجودة تعرفها على أنها "مجموعة الخصائص والمميزات للسلع والخدمات التي تعكس قدرتها على تلبية حاجات صريحة وضمنية للمستهلك".

عرفت الجمعية الأمريكية لضبط الجودة (ASQC) والمنظمة الأوروبية لضبط الجودة (EOQC) الجودة بأنها "المجموع الكلي للمزايا والخصائص التي تؤثر في قدرة المنتج أو الخدمة على تلبية حاجات معينة".

وتعرف الجودة حسب النظام الدولي القياسي **ISO 9000** العام 2000 بأنها "مجموعة الصفات المميزة للمنتج (أو النشاط أو العملية أو المؤسسة أو الشخص) والتي تجعله **ملياً للحاجات المعلنة والمتوقعة** أو قادراً على تلبيةها". [ISO, ISO 9000- 2000]



ثانيا: أهمية الجودة



وتحتل الجودة أهمية كبيرة سواء بالنسبة للمؤسسة المنتجة للسلعة أو الخدمة أو بالنسبة للمستهلك الذي يفتتها، ويمكن تلخيص أهمية الجودة فيما يلي :

1. أهمية الجودة بالنسبة للمؤسسة

❖ **سمعة وشهرة المؤسسة:** تستمد المؤسسة شهرتها من مستوى جودة منتجاتها، وهو ما يضيف على المؤسسة السمعة الحسنة والانتشار الواسع لمنتجاتها، ويتضح ذلك من خلال العلاقات التي تربط المؤسسة مع الموردين وخبرة العاملين ومهارتهم، ومحاولة تقديم منتجات تلبى رغبات وحاجات الزبائن.

❖ **المسؤولية القانونية عن المنتج:** إن المؤسسات التي تقوم بتصميم منتجات وابتاجها، تكون مسؤولة قانوناً عن كل أذى يحصل نتيجة استخدام المنتج، وعليه لا بد أن تنتج وتوزع منتجات خالية من العيوب والأخطاء.

1. أهمية الجودة بالنسبة للمؤسسة

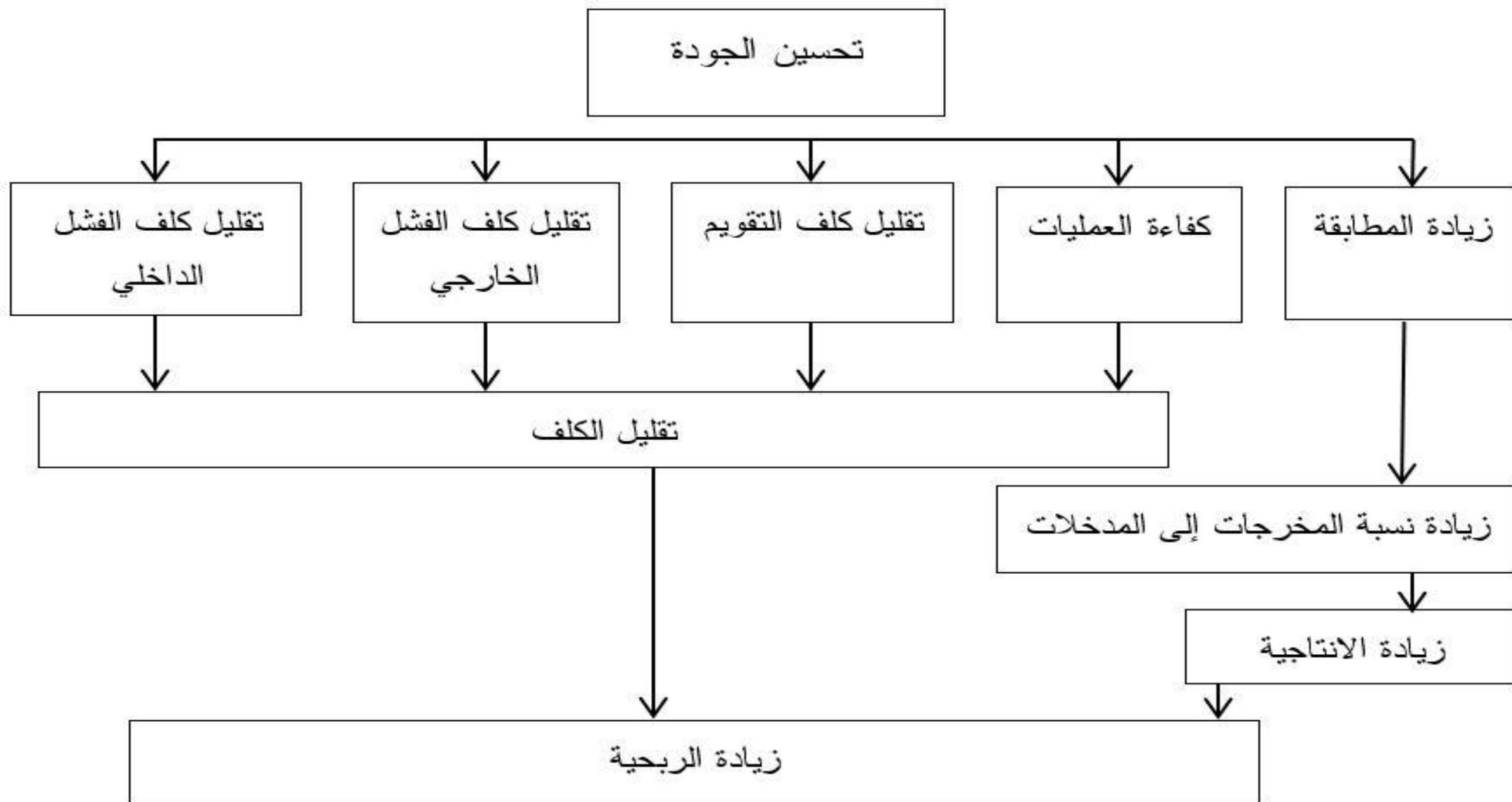
❖ **التطبيقات الدولية:** من أجل احتلال المؤسسة لوضع تنافسي مرضي على المستوى العالمي، فإن عليها الاهتمام بمستوى الجودة، فالمنتج يجب أن يتوافق وينسجم مع المتطلبات العالمية، حتى تضمن المؤسسة بقاءها، فحصول المؤسسة مثلا على شهادة ISO9000 يتطلب منها الالتزام بالموصفات المحددة والمتفق عليها دوليا في مجال الجودة. كما أن حصول المؤسسة على هذه الشهادة لا يعني توقف المؤسسة عن التطوير والتحسين المستمر لجودة منتجاتها.

❖ **التكاليف:** إن المستوى الضعيف للجودة يؤدي إلى زيادة تكاليف المؤسسة، وذلك من خلال زيادة المنتجات التالفة والمعيبة والمرفوضة، بالإضافة إلى تكلفة فقدان الزبائن وانصرافهم إلى منتجات المؤسسات المنافسة.

1. أهمية الجودة بالنسبة للمؤسسة

❖ **زيادة الأرباح والحصة السوقية:** إن تنفيذ الجودة المطلوبة لجميع عمليات ومراحل الإنتاج من شأنه أن يتيح الفرصة لاكتشاف الأخطاء وتلافيها، وبالتالي تجنب تحمل تكلفة إضافية ومنه تخفيض التكاليف وزيادة الحصة السوقية وبالتالي زيادة ربح المؤسسة. إن الأرباح الناتجة عن الجودة تمثل نسبة 22 % من رقم أعمال المؤسسة، كما تساهم الجودة في رفع الحصة السوقية للمؤسسة من خلال زيادة رضا الزبائن على منتجاتها.

شكل رقم 1-1: تحسين الجودة وأثره في تحسين الانتاجية وزيادة الأرباح



2. أهمية الجودة بالنسبة للزبائن

❖ **الرضا:** فلا يمكن للمؤسسات أن تستحوذ على حصة سوقية معتبرة وتحافظ عليها إلا إذا كانت المنتجات التي تقدمها وتقوم بتسويقها ذات جودة متميزة وترضي رغبات الزبائن وأحتياجاتهم. ويضيف Peter Drucker أن جودة المنتج أو الخدمة ليست ما نضع داخله بل هي ما تجعل الزبون ينجذب نحوه.

❖ **الولاء:** إن الاحتفاظ بزبون موجود مسبقاً وضمّان ولأئه يكلف خمس مرات أكثر من اكتساب زبون جديد، فضمّان ولأئه الزبائن لا يتحقق إلا من خلال تقديم السلع والخدمات التي تلبّي رغباتهم وأحتياجاتهم. إن الجودة هي رؤية زبائننا يعودون إلينا وليست منتجاتنا.

3. أهمية الجودة بالنسبة للعمال

إن تطبيق منظور الجودة في المؤسسة ينمي روح المسؤولية لدى الأفراد، وذلك من خلال تشجيعهم على اتخاذ القرار، وعلى تطوير كفاءاتهم الجماعية. فمنهج الجودة يساعد على تحقيق الأداء الجيد الذي ينتج عن كفاءة العاملين في المؤسسة وقدراتهم وخبراتهم الجماعية، وكذا تكاتف جهود الجميع بهدف تحقيق الجودة المطلوبة للمنتجات

إن استخدام أساليب الجودة وطرقها المختلفة تساعد على تحقيق مكاسب للمؤسسات من خلال إنتاج منتج بمواصفات أفضل باستعمال تقنيات تحسين الجودة وخفض التكلفة من خلال أساليب ضبط الجودة؛ بما يساعد المؤسسة على كسب أكبر عدد ممكن من الزبائن في الأسواق الحالية والمنافسة في أسواق جديدة من خلال خفض الأسعار الناتجة عن خفض التكاليف والإنتاج بمواصفات أفضل.

شكرا على حسن الإصغاء
والمتابعة