

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

السَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

# الفصل الخامس: أدوات وتكاليف الجودة

أولاً: أدوات الجودة

ثانياً: تكاليف الجودة

# الفصل الرابع: قياس جودة الخدمة

إن المؤسسة الكفؤة التي تسعى لتحسين جودة خدماتها، حتما هي إدارة بعيدة النظر لتصل إلى رضا زبائنها ومن ثم ولأئهم. فهي تدرك أن المستويات العليا من جودة الخدمة ستؤدي إلى مستويات عليا من رضا الزبائن ومن ثم ولأئهم.

الجودة هي ضمان وفاء زبائننا وهي أفضل وسيلة لمواجهة المنافسة الأجنبية، وهي الطريقة الوحيدة لزيادة حصتنا السوقية وتحقيق أرباح أكبر.

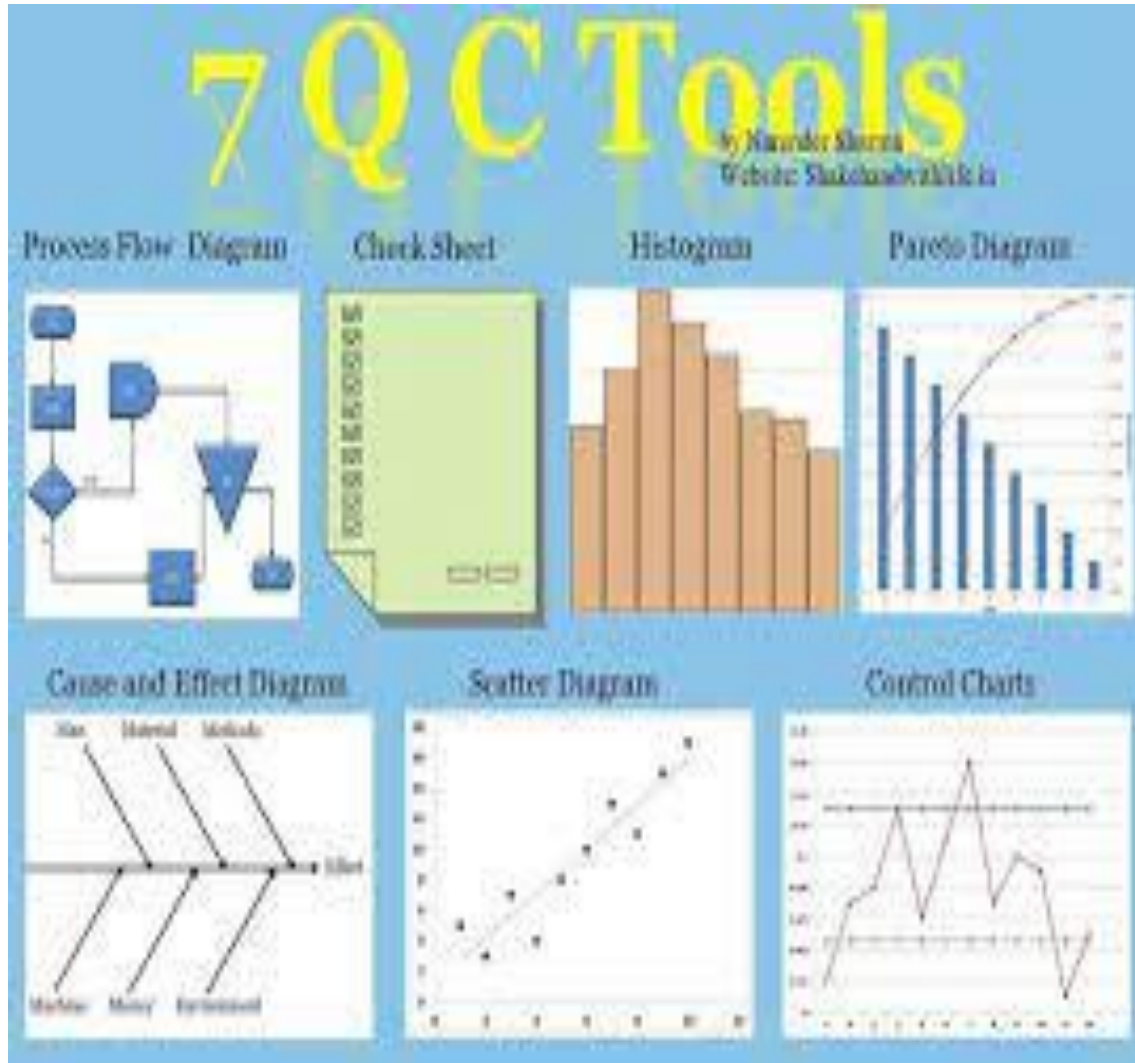


## أولاً: أدوات الجودة

تتجلى اسهامات " كاوروايشيكاوا" في كتابه الموسوم ب: " ماهي رقابة الجودة الشاملة " Whatis Total"Quality Control?" الصادر في سنة 1985 و الذي أشار من خلاله لأدوات الرقابة على الجودة السبع، والذي يعتبر المرجع الأساسي المعتمد للتدريب في مجال تقنيات تحسين الجودة من خلال حل مشاكل العمليات والذي أكد فيه أن 95% من مشاكل الجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمية يمكن حلها عن طريق مجموعة من الأدوات أطلق عليها الأدوات الأساسية السبع للجودة وتلك الأدوات تستخدم بكفاءة وفاعلية في عدة مجالات.



## أولاً: أدوات الجودة



وتؤكد الدراسات الحديثة أيضا أهمية أدوات الجودة السبعة كأحد الأدوات المساندة والمساعدة للقيادات الإدارية في المنظمات لطرح حلول ابتكارية للمشاكل المتكررة والمتجددة والتي تعيق الأداء الأمثل للعمليات، كما أن تلك الأدوات كفيلة مع الأدوات الأخرى من الإدارة والتخطيط بإحداث تغييرات للوصول لأفضل مستويات التحسين في العمليات وتحقيق التميز المؤسسي في الأداء.

أن أدوات الجودة السبع الأساسية هي:

مخططات باريتو: هي

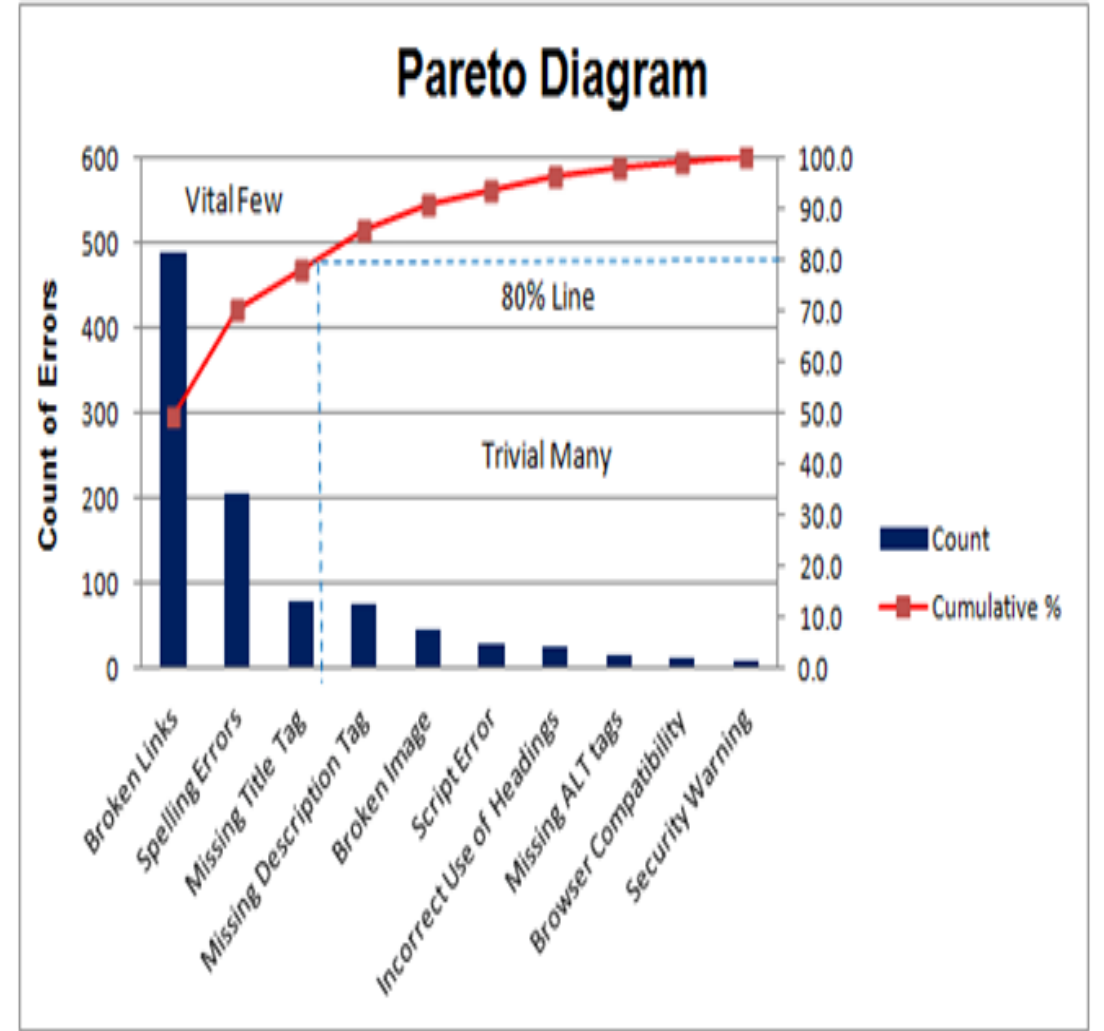
وسيلة لترتيب

الأخطاء، المشكلات

أو العيوب كي تساعد

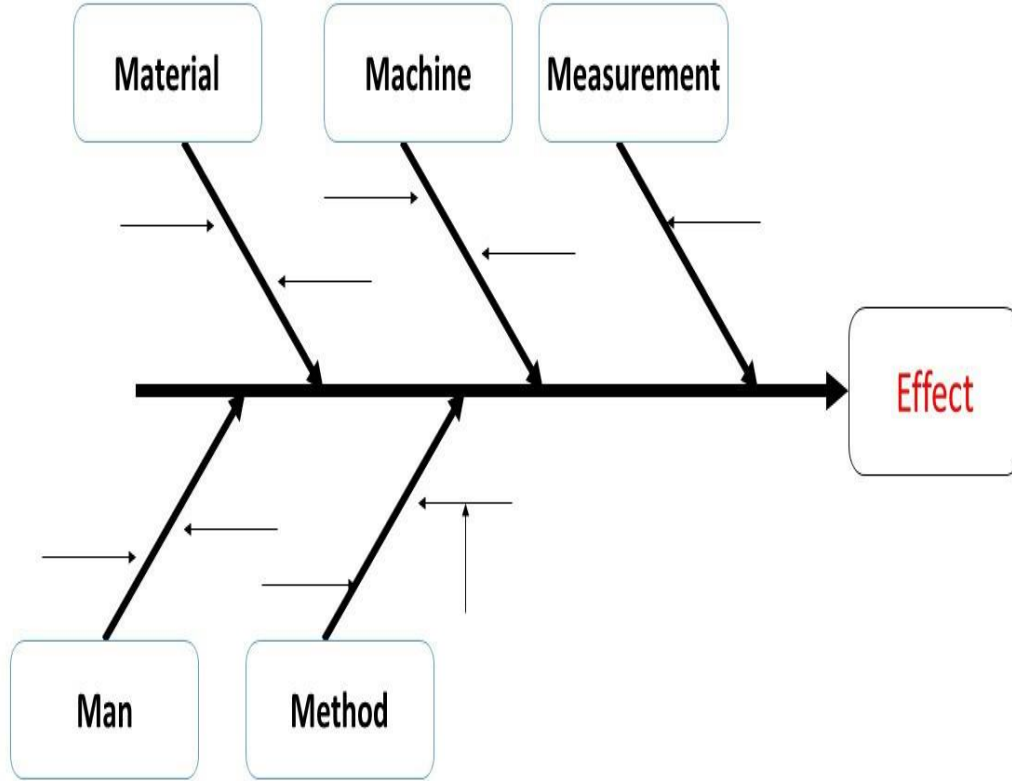
على تركيز الجهود

لحل المشكلات.



## مخطط السبب / النتيجة

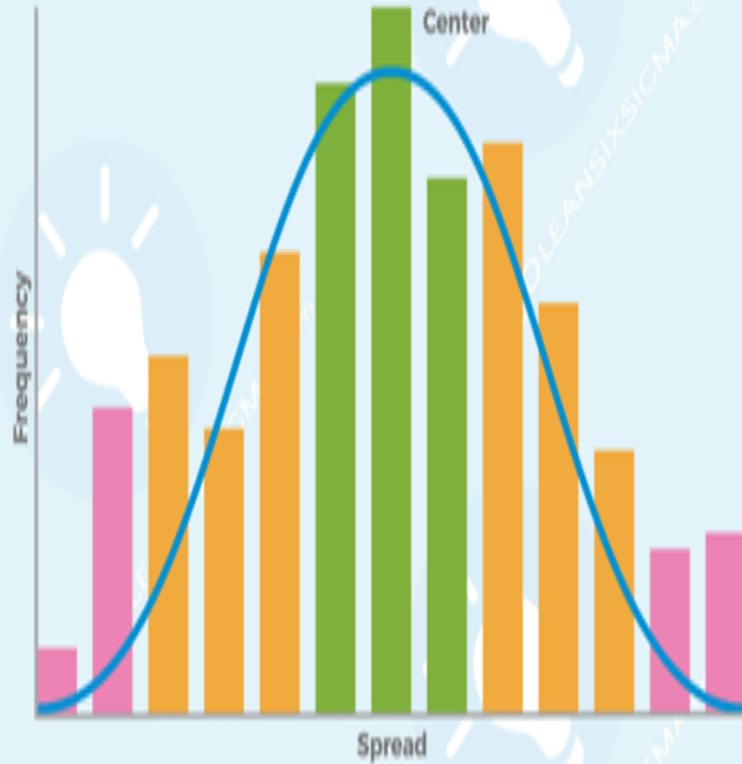
(مخطط عظم السمكة) هو وسيلة تحدد عناصر العملية (الأسباب) التي تؤثر على النتائج.





## Histogram

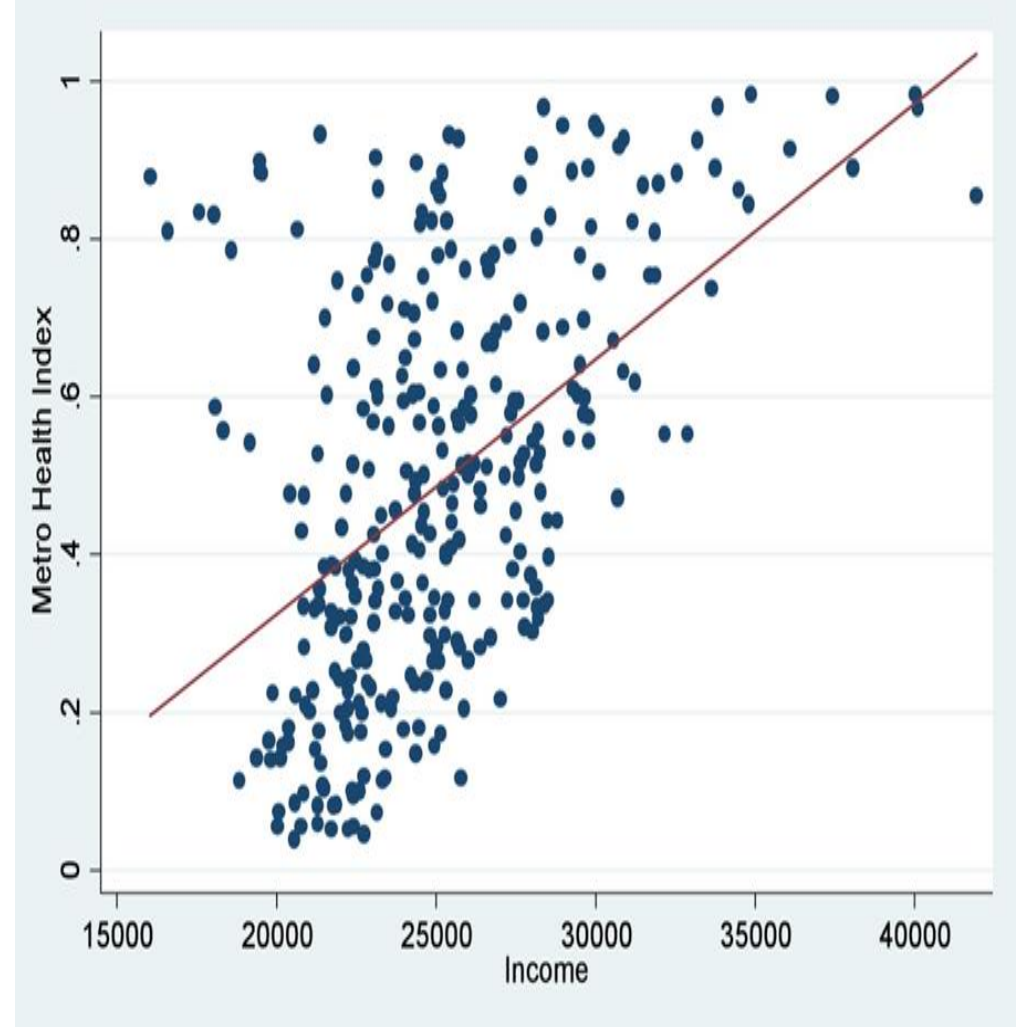
Histograms show the distribution of values in a data set while highlighting the center, spread and shape of the data.



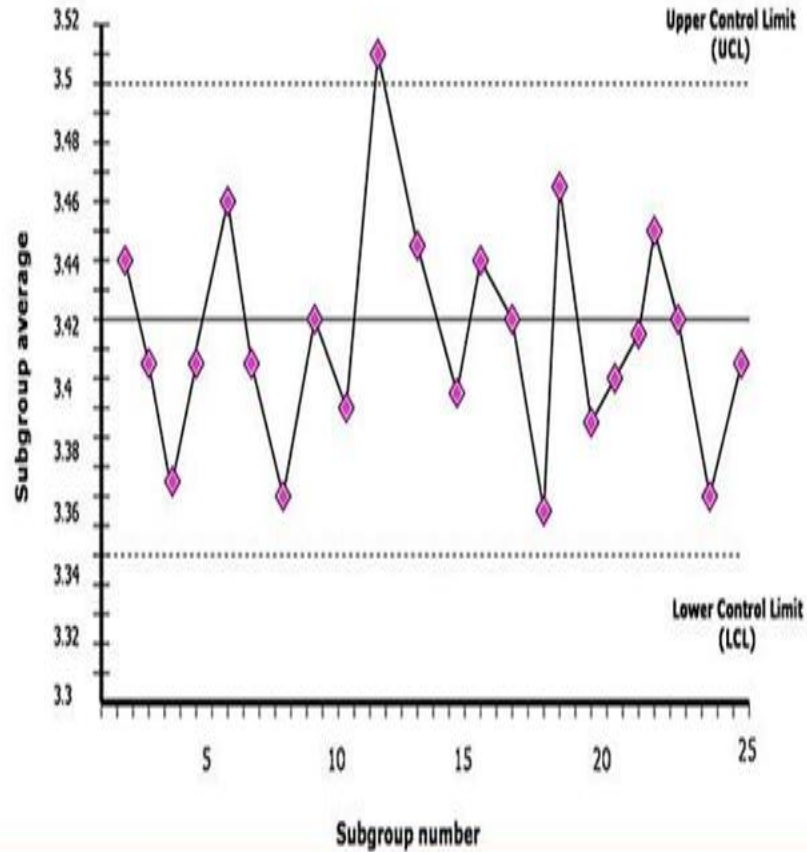
**المخططات البيانية:** تبين مدى قيم المقياس وتكرار ظهور كل واحدة من هذه القيم، فالمخطط أداة تلخص البيانات بيانياً بما يسمح بتجميعها في خلايا أو أصناف محددة مسبقاً من أجل اكتشاف موقع التشتت في المواصفات.

## مخططات التشتت أو التبعية:

تبين العلاقة بين مقياسين،  
كما توفر لنا فرصة لرؤية  
مجموعة من البيانات بأبعاد  
متعددة حتى نحدد اتجاهات  
تؤشر أفضل مناطق التشغيل  
مع توضيح لعلاقات السبب  
الأثر.



## Control Charts



**خرائط المراقبة :** من خلال خرائط المراقبة يمكن للفريق القائم على العملية تتبع أدائها خلال مختلف مراحلها ومراقبة حدوث أي مشاكل قد تؤثر على جودة المنتج أو الخدمة، حيث تسمح هذه الخرائط بتحديد نوع التغيرات الواقعة في العملية.

## قوائم الاختبار Check sheet:

قوائم الاختبار **Check Sheets** تستخدم في تحسين أداء العمليات ومعالجة مشكلاتها، وذلك اعتماداً على البيانات التي تُجمع، كما تنظم البيانات التي تتشابه مع بعضها البعض في مجموعة واحدة، وهي تعمل أيضاً على تقييم جودة الإجراءات وكيفية تطويرها.

تشتمل قوائم الاختبار على العديد من الأنواع من أبرزها: اختبارات الاختيار من متعدد، اختبارات الأداء، اختبارات الأسئلة المفتوحة.

Motor Assembly Check Sheet								
Name of Data Recorder:								
Location:								
Data Collection Date:								
Defects Types	Days							Total
	Sunday	Monday	Tuesday	Wednesday	Thursday	Friday	Saturday	
Supplied parts rusted								20
Misaligned XXXX								5
Improper test procedure								0
Wrong part issued								3
Film on parts								0
XXXX								6
Incorrect dimension								2
Adhesive failure								0
XXXX								1
Spray failure								5
Total		10	13	10	5	4		

## ثانيا: تكاليف الجودة



تحظى تكاليف الجودة بأهمية كبيرة لارتباطها بتكاليف الإنتاج وأثرها في مستوى الربحية الكلية، وعليه فإن دراسة تكاليف الجودة وتحليلها وتقييمها يساهم في تحسين نوعية المنتجات، ويدعم جدوى عمليات التخطيط والتنفيذ السليم لأنشطة برامج الجودة، ويخفض مستوى تكاليف الجودة المنفقة على تلك الأنشطة إلى المستوى الذي يمكن معه تحقيق الكفاءة في تنفيذ هذه الأنشطة.

# 1. مفهوم تكاليف الجودة

تعرف تكاليف الجودة بأنها: "التكاليف التي تتكبدها الشركة لمنع إنتاج منتجات معيبة قد تقع في أيدي الزبائن". وتعرف بأنها "مجموع المصروفات التي تحدث في أنشطة منع الخطأ أو المعيب أو التقييم والخسائر الراجعة ككل من الفشل الداخلي والخارجي لمنتج ما تتلاشى إذا لم توجد مشكلات الجودة".

فهي التكاليف المرتبطة أو المتعلقة بعدم الحصول على المنتجات أو الخدمات المطابقة للمواصفات بطريقة صحيحة منذ المرة الأولى. فهي التكاليف المتحققة للوقاية، أو التكاليف الناشئة نتيجة لإنتاج منتج بجودة منخفضة.

ومن خلال التعريفات السابقة يتضح أن تكاليف الجودة هي مجموع التكاليف التي تتحملها الشركة لضمان تقديم المنتجات من السلع والخدمات بمستوى جودة يتناسب مع متطلبات ورغبات الزبائن.



## 2. أهمية تكاليف الجودة



تكاليف الجودة أداة مهمة وضرورية في الشركات، كونها تؤثر على نوعية الخدمة المقدمة التي تلبي احتياجات العملاء ومتطلباتهم ويمكن القول أن تكاليف الجودة تكمن أهميتها من خلال عدة نقاط ، فهي أداة ضرورية في نجاح الشركات أو فشلها لما لها من دور في إيجاد مركز تنافسي للشركة في السوق وذلك من خلال كسب ثقة العميل، حصة سوقية أكبر، ولاء العاملين ، وتخفيض التكاليف تساعد في تحديد الأخطاء وتحديد الوسائل اللازمة لتحسين مستوى الجودة، وتطوير منتجات وخدمات جديدة ترضي العملاء وتحقيق معدلات ربح أكبر، والتي تحسن قدرة الشركات في مواجهة المنافسة الموجودة في السوق، والتعايش مع بيئة الأعمال، وكذلك تحسين قدرة الشركة على زيادة كفاءة أدائها من خلال الكشف عن المشكلات التي تواجه الجودة ومعالجتها.

## 3. عناصر تكاليف الجودة

### أ. تكاليف التقييم Appraisal Cost

هي التكاليف التي ارتبطت بالقياس والتقييم والتدقيق للمنتجات من السلع والخدمات للتأكد من توافقه ومطابقته لمواصفات الجودة ومتطلبات الأداء، أو هي التكاليف التي تحصل للتأكد من أن المواد الأولية والمنتجات تتطابق مع معايير جودة المطابقة، أو هي التكاليف الناشئة بسبب أنشطة قياس جودة المنتجات أو الخدمات وتقويمها، لضمان مطابقتها للمواصفات. أن تكاليف التقييم هي جميع التكاليف التي تتحملها الشركة خلال عملية الإنتاج للتأكد من سير العمل، وأن الوحدات المنتجة مطابقة للمواصفات والمعايير الموضوعه.



## 3. عناصر تكاليف الجودة

### تكاليف الوقاية Prevention cost

هي تكاليف جميع الأنشطة والأعمال التي صممت خصيصاً للوقاية من الجودة الرديئة في المنتج أو الخدمة، أو هي التكاليف التي تتحملها الشركة لمنع إنتاج منتجات غير مطابقة لمواصفات الجودة. فهي الكلف المرتبطة بتصميم وتنفيذ وتشغيل نظام الجودة، وتترتب على القيام بكافة الأنشطة المصممة لمنع وقوع الأخطاء وانجاز الأعمال بصورة صحيحة من المرة الأولى.

### PAF Model



## 3. عناصر تكاليف الجودة

نظرة شاملة



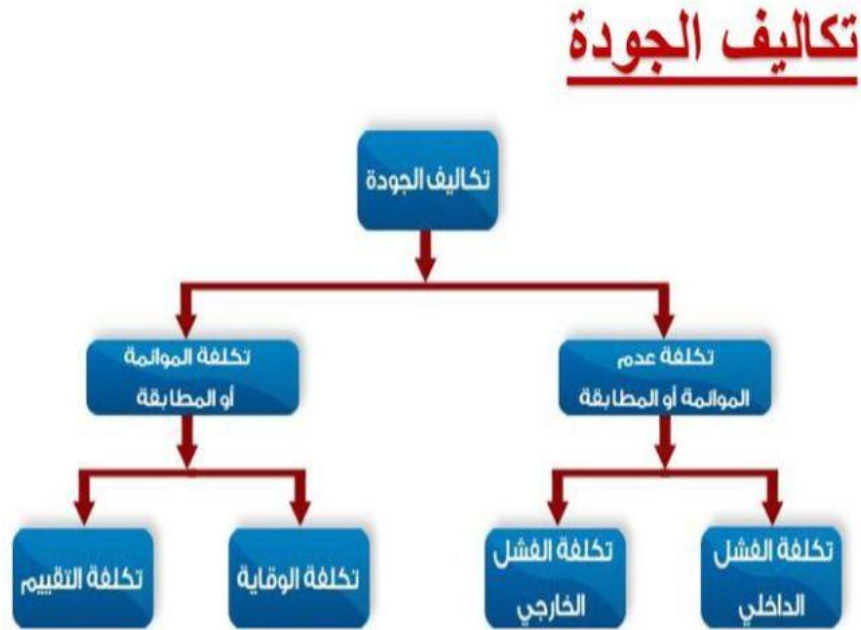
### تكاليف الفشل الداخلي Internal Failure Cost

جميع التكاليف الناتجة من المنتجات غير المطابقة للمتطلبات أو لاحتياج الزبون وتم اكتشافها قبل تسليمها أو شحنها للزبون، أو هي تكاليف الفشل التي ترتبط مع الأخطاء، فهي الكلف الناجمة عن الفشل، في بلوغ معايير جودة التصميم الجاري اكتشافه خلال العمليات وقبل أن يصل المنتج إلى الزبائن.

### 3. عناصر تكاليف الجودة

#### تكاليف الفشل الخارجي

هي جميع التكاليف الناتجة من المنتجات غير المطابقة للمتطلبات أو لاحتياج الزبون وتم اكتشافها بعد تسليمها أو شحنها للزبون أو أثناء وبعد استعمالها من قبل الزبون، أو هي التكاليف التي تفرض على الشركة بعد أن يكون الزبون قد استلم منتج رديء الجودة وهي تتعلق بصورة رئيسة بخدمة الزبون.



شكرا على حسن الإصغاء  
والمتابعة