

ادارة الجودة  
العدد الثالث / خلف الجودة

مفهوم خلف الجودة / هي مجموع النقاط التي تتحللها المنظمة مقابل إنتاج سلع وخدمات خالصة من العيوب ومطابقة للواصفات وتحقيق رضا الزبون وتوقعاته وبذلك تتفجع المنظمة تقادري تكاليف عالية جداً (عالية ومعنوية) عند وصول منتج معيوب إلى الزبون.

الجدية خلف الجودة / تساعد دراسة خلف الجودة في تحسين جودة المنتج فهما تساعد على تحديد أماكن الفشل ومصادر حدوث العيوب باستخدام الأدوات الإحصائية.

- 1- من أهم مميزات دراسة خلف الجودة هي -
- أ- تخفيض التكلفة الإجمالية للتوسع وزيادة الربح المنظمة.
- ب- تقييم وتقدير التكلفة ووضع الكلفة الميزانيات بواقعية.
- ج- توفير الجودة الكمية بزيادة ربحية بإدارة العاملين.
- د- علاقتهم الحمية عملهم والشئ الصحيح من أول مرة.

انواع خلف الجودة / هناك عدة تقسيمات ولكن سيتم الاعتماد على التقسيم الأول الذي يقسم التكلفة إلى (مباشرة وغير مباشرة)

أولاً التكلفة المباشرة وتقسيمها إلى -

- 1- خلف المخرجات وتنقسم -
- وكلها لتقييم / وهي النقاط الخاصة بأجراء عمليات الفحص والاختبار للتحقق من مطابقة المنتوجات للواصفات المعتمدة.
- تبدأ عملية المطابقة باختبارات المراد الأولية المستغنية في الإنتاج ومستويات رفضه الميكانيكي للألات وصولاً لفحص المنتوجات النهائية. حيث تلافي عنده التكلفة أو أتم عمل الشئ الصحيح من المرة الأولى.

2- خلف الرقابة / وهي النقاط الخاصة ببيع حدوث الانحرافات في الجودة قبل حدوثها وذلك بمعالجة الأخطاء التي تقود إلى إنتاج اجراء معيبة أو منع ذلك وتسمى (كثرت وضع الملاحظات، خلف تنفيذ الجودة / مراجعة التقييم الجيد، كلفت تدريب العاملين والتدريب -)

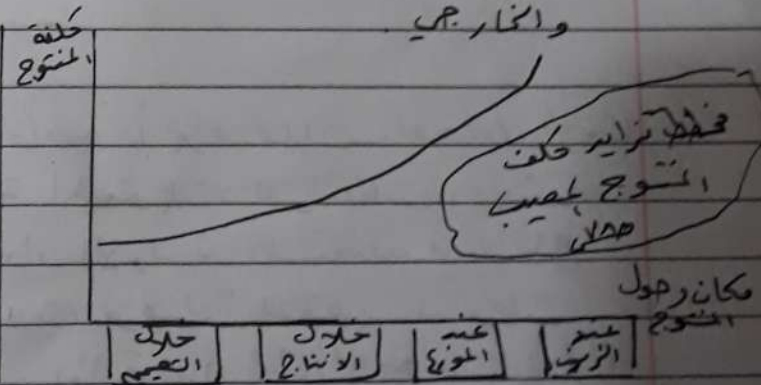
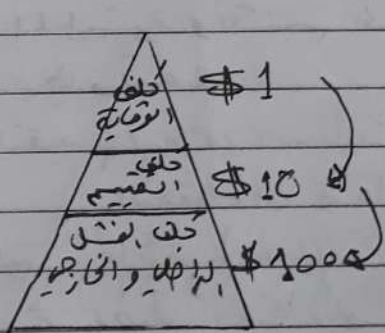
كُلف النقل وتضمن -  
 كُلف النقل الرافعي / هي النفقات التي تصرف على مستويات

التكلفة بسبب النقل في الوصول الى معايير جودة  
 التسليم والتي يتم التفاوض ضد وصول المنتج الى العميل  
 وهذا يشمل (كُلف المادة، العمل، كُلف المادة فهي مستويات كُلف العمل  
 وكُلف الجسم (التغليف) بالمرتبعة وجود مستويات غير مطابقة للمواصفات

كُلف النقل الخارجي / هي النفقات التي تصرف على الايوج  
 التي تظهر في المنتج بعد ان يكتمل انتاجه (اي تظهر  
 في المنتج النهائي) وهذا يشمل (تصليح المواد، التغليف،  
 المسؤولية القانونية، المزارع المعادة وغيره)

كُلف الجودة الكلية المباشرة وفق المعادلة التالية  
 الكلفة الكلية المباشرة للجودة = كُلف التخليط + كُلف النقل  
 = (كُلف التقييم + كُلف الوقاية) + كُلف النقل الرافعي + كُلف النقل الخارجي

ان العلاقة بين انواع كُلف الجودة المباشرة مبنية على  
 القانون (1 : 10 : 100) ويعني ان انقفاك (1) دولار  
 على كُلف الوقاية يملأ ان يوفى (10) دولارات على كُلف  
 التقييم ويبدوره يوفى (100) دولار على كُلف النقل الرافعي  
 والخارجي

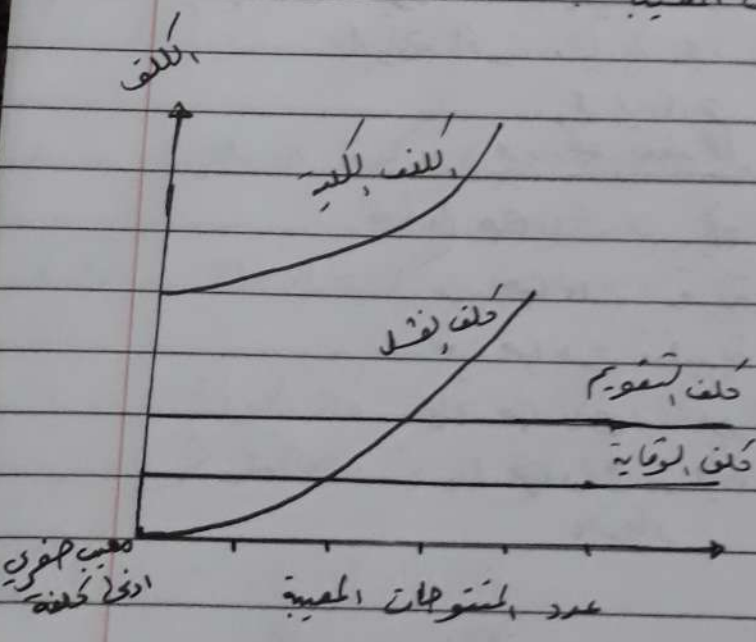


العلاقة بين كُلف الجودة المباشرة (ص)

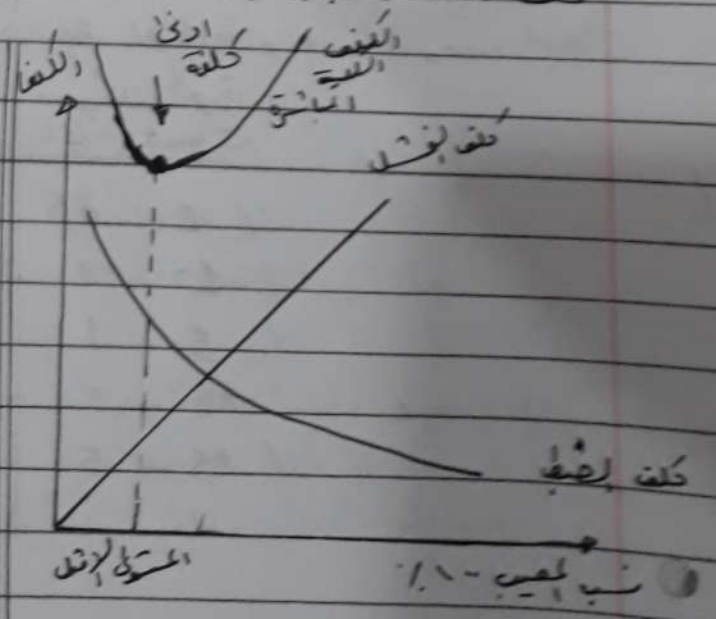
تاسيلاً / كُلف الجودة غير المباشرة (الكلفة غير المباشرة) / وهي نفقات يجب  
 قياسها وتحديد تأثرها على الكلفة الكلية للجودة لجودة كُلف  
 النقل تؤثر في زيادة كُلف الكلفة ذلك غير منظور وهذا أمثلها (عند رفا  
 الربون) فعدان سهم الشركة / فعدان ثقة الربون بمستويات الشركة وغيره

المستوى الأدنى للجودة / ويعني انفاً طلبة معينة تتعلمها المتقنة من تطبيق أنشطة الجودة فيل  
 هناك وجهتي نظر لمستوى كلفة الجودة وعمما :  
 اولاً وجهة النظر التقليدية / وتقتضي بأمتهار قبول عدد من المستويات المعيبة كأن يكون ( ٣ / ١ ) من الإنتاج مملتاً ويطلق عليه مستوى الجودة المقبول (Acceptable Quality Level / AQL)  
 وتترضف هذه النظرية انه كلما زادت المستويات المعيبة زادت كلفة كلف الإنتاج وقلت كلفة الرضا  
 بوجهت العدي من الانتقادات لهذه النظرية أبرزها :  
 ١ هناك صناعات لا ترحب بقبول مستويات معينة من العيوب مثل صناعة الأدوية وصناعة الطائرات  
 ٢ تترضف هذه النظرية كما قسم اللمرة لنوعية لمقولة لخصات في الإنتاج وهو ما يناقض مبادئ إدارة الجودة الشاملة  
 ٣ الإفراط ببيعة النظرية وعدم القدرة على الحاط على الزبائن الكالين

ثانياً / وجهة النظر الحديثة / انطلاقاً من الانتقادات الموجهة للنظر التقليدية لمستوى كلفة الجودة وانطلاقاً من المفاهيم الحديثة كالمعيب الصوري والتعيين المستمر وإدارة الجودة الشاملة والإنتاج الرئيق فقد تبلورت النظرية الحديثة لكلفة الجودة بتحديد المستوى الأدنى لها عندما يكون المعيب مفرراً (المستوى الأدنى لكلفة الجودة) تتروض عنه النظرية لبت كلفة الرضا بمتوى معين وتزداد كلفة الفشل بزيادة عدد المستويات المعيبة



النظرية الحديثة



النظرية التقليدية