

العنصر الخامس

مفهوم الجودة

مفهوم ضبط الجودة / هي الأنشطة التي تهدف إلى ضبط وإزالة أسباب الإضرار غير المرغوب فيها في جميع عمليات الإنتاج بهدف تحقيق متطلبات الجودة.

عرف جوران فيليب الجودة بأنها / عملية قياس الأداء الفعلي ومقارنته مع مواصفه معينة واتخاذ الاجراءات التصحيحية عند ظهور اعلانات بينها.

اما فاينجباوم فيرى ان مفهوم ضبط الجودة يتضمن اربعة مراحل هي:

- 1 - وضع المقاييس المعيارية
- 2 - تقسيم الاداء من خلال المقارنة مع المقاييس
- 3 - اتخاذ الاجراءات التصحيحية
- 4 - التخطيط بهدف النهوض بجودة التقييم والاداء

التطور التاريخي لضبط الجودة /

متلما ذكرنا في العنصر الثاني حول تطور التاريخ لمفهوم الجودة وانه قد مر بخمسة مراحل خلال القرن العشرين لان اولها مرحلة العظم والتفتيش التي كانت تتم عن طريق مفتشين يقومون بفحص المنتج تام الصنع وباتت الرحلة الثانية هي مرحلة ضبط الجودة بعد الحرب العالمية الثانية بدأت الصناعة الامريكانيه بالترويج لمفهوم ضبط الجودة.

بين عامي ١٩٥٠ - ١٩٦٠ قام العالم ديمينغ في اذغال ضرفت ضبط

الجودة للمصانع اليابانية

في هذه الفترة ايضا (فترة الخمينات والستينات) ظهر ما يسمى بجهد

المعولمة الذي يهدف الى تحسين المنتج والعملية وتم تطبيق هذا

كتمل في الولايات المتحدة ثم انتقل الى اوربا وامريكا اللاتينية .

في عام ١٩٨٩ بدأت الخطوة الاولى لتطبيق مبدأ كيبور براسي

(Six Sigma) تطبيقها في شركة موتورولا الامريكانيه وهو فلسفة

تسير الى ان تقلل الاعرافات في العمليات - يساهم على حد سواء

عمليات المنظمة ويتم شرح هذه الفلسفة (ستة سيجما) بشكل أكثر

تفصيل في العنصر العاشر

اهداف ضبط الجودة /

- 1- تخفيض نسبة المردودات من المبيعات .
- 2- تخفيض كلف ضبط الجودة .
- 3- تقليل الأخطاء الزبانية .
- 4- تخفيض نسبة الموارد المعادة للعملاء مرة اخرى .
- 5- تقليل حجم المعيب في المواد المنتجة .
- 6- المحافظة على مطابقة المنتج مع المواصفات الخاصة به .

وظائف ضبط الجودة /

- 1- ضبط المواد الأولية .
- 2- ضبط تصميم السلع والخدمات الجديدة .
- 3- دراسة وتطبيق عمليات التفتيش .
- 4- ضبط الشكايات تامة لمنع او الموارد المنتجة .

مبادئ ضبط الجودة /

- 1- التزام الإدارة العليا بقيادة وتنفيذ برامج ضبط الجودة .
- 2- قيام الإدارة العليا بتزويد قسم ضبط الجودة بالموارد اللازمة لانجاح برامج ضبط الجودة .
- 3- جعل عملية ضبط الجودة مسؤوليات الجميع .
- 4- تدريب العاملين على تطبيق ادوات ضبط الجودة .
- 5- اذ يكون العامل مسؤول عن ضبط الجودة في عمله ولديه القدرة على اتخاذ القرارات الخاصة ببرنامج ضبط الجودة .
- 6- لا يجب لغير ضبط الجودة التنازل عن جودته لأي قسم في المنظمة .

- 1- أدوات قياس ضبط الجودة /
- 2- تعريف المصطلحات المراد حلها
- 3- تحديد وحدة القياس (مثلاً الاداء المعرفية، التحانه ونحوها)
- 4- تحديد العوامل المؤثرة التي ينبغي ضبطها
- 5- وضع الحدود العليا والسفلى للخط والساعات المقبولة
- 6- التخطيط لضبط المنتج
- 7- تهيئة وتنظيم الموارد اللازمة
- 8- تنفيذ المخطط والمواد اللازمة
- 9- جمع وتبويب البيانات وإرسالها الى قسم ضبط الجودة بهدف التحليل
- 10- تنفيذ الإجراءات
- 11- اتخاذ الإجراءات التصحيحية
- 12- متابعة التنفيذ

- ادوات ضبط الجودة التقليدية / وهي مجموعة أدوات قام بتطويرها العالم اريكساوا لغرض ضبط الجودة وتسمى ايضا (ادوات سبعة الجودة) وهي /
- 1- قوائم الفحص
 - 2- المراجعات الكارلية
 - 3- الرسوم البيانية
 - 4- مخطط باريتو
 - 5- مخطط السبب-الاثر
 - 6- مخطط التبخر
 - 7- لوحات ضبط الاهمائي للجودة

اولاً قوائم الفحص / وهي اطار يتعدا تسجيل تكرار ظهور عناصر معينة للسلعة او الخدمة ترتيبها بالجودة ويمن ان تكون هذه العناصر صالحة للقياس كالوزن والطول والحالة او تكون مثبتة بطريقة البريقه ومثبتة مثل رقم اولاً كما متوفر او غير متوفر

قائمة فحص توزيع عميلك لانتا
 1- تحديد موقع العميل
 2- اسباب المصيبة
 3- تحديد الضمان المصيبة

- أ- قوائم الفحص من قوائم الفحص عملياً /
- ب- قوائم الفحص الكمية القابلة للقياس (وتقسم الى)
- ج- قوائم الفحص النوعية