



محاضرات إدارة الجودة والبيئة

أ.د. امل عبد محمد علي
كلية المستقبل الجامعة
قسم ادارة الاعمال



ادارة الجودة والسئة



عنوان المحاضرة : اساسيات الجودة

القسم: ادارة الاعمال

المرحلة: الرابعة

الكورس : الثاني

مدرس المادة : أ.د. امل عبد محمد علي



إدارة الجودة

QUALITY MANAGEMENT

- 1- مفهوم الجودة
- 2- مداخل الجودة
- 3- أهمية الجودة
- 4- تطور الجودة
- 5- أبعاد الجودة ومقاييس الجودة-
- 6- العوامل المؤثرة في الجودة
- 7- معيادات الجودة
- 8- موقع إدارة الجودة ضمن الهيكل التنظيمي

مفهوم الجودة

• تعني كلمة Quality باللغة العربية الجودة أو النوعية واستنادا الى لسان العرب لابن منظور فان النوعية تعني التذبذب في الشيء، والجودة وفق قاموس اكسفورد هي درجة او مستوى التفوق او التميز. أما الجودة فهي تأتي من الفعل جاد ويجود ويقصد به الإجادة والإتقان في العمل الحسن وكل ما هو ضد الرديء والباطل، لذا فيمكن ترجمة كلمة Quality بحسب غرض المستفيد. سوف نستخدم كلمة الجودة بدلا من النوعية للدلالة على الإجادة والإتقان في العمل.

تعريف الجودة

تعريف فايغنهاوم Feigenbaum: - هي المجموع الكلي لخصائص المنتج التي تلبى حاجات الزبون.

تعريف كروسبي Crosby: - هي مطابقة المواصفات او المتطلبات

تعريف ايشيكاوا Ishikawa: - هي درجة وفاء المنتج لاحتياجات الزبون عند استخدامه.

تعريف جوران Juran: - هي ملائمة المنتج للاستعمال.

تعريف ديمينغ Deming: - هي التوافق مع احتياجات الزبون ومتطلباته.

تعريف باستر فيلدا Basterfield: - هي مميزات المنتج التي تلبى توقعات الزبون.

تعريف الجمعية الامريكية للجودة: - هي مجموع صفات وخصائص الخدمة او المنتج التي تؤثر في

قدرته على تلبية حاجات محددة او ضمنية.

تعريف تاكوشي : - هي تعبير عن مقدار الخسارة التي يمكن تفاديها والتي قد يسببها المنتج

للمجتمع بعد تسليمه . وتتضمن هذه الخسارة الفشل في تلبية توقعات الزبون ، والفشل في

تلبية خصائص الاداء، والتأثيرات الناجمة عن المنتج كالتلوث والضجيج وغيرها

مداخل تعريف الجودة GARVIN

Transcendent Approach
Customer Approach
Manufacture Approach
Product Approach
Value Approach

• المدخل المثالي
• مدخل الزبون
• مدخل التصنيع
• مدخل المنتج
• مدخل القيمة

ونبين ادناه توضيح مختصر لهذه المداخل :-

- المدخل المثالي:- ينظر للجودة على انها مرادفة للامتياز بدلالة مواصفات المنتج وهذا ما يقارب تعريف فايجنباوم بان الجودة تعني الافضل وكان ذلك مع انتشار مفهوم ضبط الجودة الشامل
- مدخل الزبون:- ويعني مدى ملائمة المنتج للاستعمال اي قدرته على تحقيق رضا الزبون من خلال تقديم افضل اداء وادق صفات وهنا لا يكون تأكيد الالتزام بالمواصفات فحسب بل ملائمة تلك للزبون.
- مدخل التصنيع:- هي صنع منتجات او تقديم خدمات خالية من العيوب من خلال

ونبين ادناه توضيح مختصر لهذه المداخل :-

مطابقتها لمواصفات التصميم وهذا يتفق مع الشعار الذي رفعه اليابانيون اعمل الشيء الصحيح من اول مرة ومفهوم المعيب الصفري الذي قدمه كروسبي وانتشر بشكل واسع في اليابان في ستينات القرن الماضي

مدخل المنتج:- تمثل الجودة هنا الدقة والقدرة في قياس خصائص المنتج لإشباع حاجات ورغبات الزبون وهذا ما يشار اليه بمطابقة المواصفات.

مدخل القيمة:- تفهم الجودة هنا بدلالة السعر ويعبر عنها بالكلف والاسعار فجودة المنتج من وجهة نظر الزبون هي التي تحقق الاداء معبر عنها بجودة التصميم بسعر معين مقبول للزبون.

اهمية الجودة

- تشكل السلع والخدمات التي تتميز بالجودة العالية أهمية استراتيجية كبيرة للمنظمة والبلد الذي تنتج فيه. ومن هنا تبرز أهميتها للمنظمة من خلال:-
- تعزيز سمعة المنظمة
- القدرة على المنافسة العالمية
- المسؤولية القانونية للمنتوج
- تخفيض التكاليف وزيادة الحصة السوقية
- حماية المستهلك

التطور التاريخي للجودة في القرن العشرين

إسعاد الزبون (مرحلة القينة الشاملة للزبون 2020-

Customer Majesty

إدارة الجودة الشاملة كثقافة للتحسين المستمر

Total Quality Management (1980 – 2020)

ضمان الجودة

Quality Assurance (1960 - 1980)

ضبط الجودة احصائيا

Quality Control (1940–1960)

ضبط الجودة عن طريق الفحص

Inspection (1920–1940)

الفرق بين السلع والخدمات

الصفة	السلعة	الخدمة
الملكية	يمكن انتقال ملكيتها عن طريق إعادة بيعها	لا يمكن انتقال ملكيتها عن طريق إعادة بيعها
التخزين	يمكن تخزينها	لا يمكن تخزينها
قياس الجودة	الجودة تقاس أثناء عملية الإنتاج	الحكم على الجودة يأتي بعد تسليم الخدمة
الآتاحة	السلعة متاحة قبل شرائها	تقدم الخدمة بالوجود الفعلي للزبون
مشاركة الزبون	لا يشارك الزبون في عملية إنتاج السلع إلا نادرا	الزبون عنصر مشارك فعال في عملية إنتاج وتقديم الخدمة
التفاد	معمرة	غير معمرة وسريعة التلف
النقل	يمكن نقلها من مكان لآخر	لا يمكن نقلها
الاستهلاك	الإنتاج لا يتزامن مع الاستهلاك	الإنتاج يتزامن مع الاستهلاك

إبعاد جودة السلع

- الأداء:- وتشمل خصائص التشغيل الأساسية للمنتج
- الهيئة أو المظهر:- وهي العناصر المضافة على الخصائص الأساسية للتشغيل
- المعولية أو الاعتمادية :- وتعكس درجة الموثوقية بالمنتج وتقاس باحتمالية أداء المنتج بكفاءة دون عطل
- المتانة أو التحمل :-كم العمر التشغيلي للمنتج قبل ان يتم استبداله او استهلاكه
- المطابقة:- وتعني درجة مطابقه المنتج النهائي للمعايير والمواصفات الموضوعه مسبقا

ابعاد جودة السلعة

- الجودة المدركة:- وهي الشعور بالثقة في مستوى الجودة الذي يطور ه او يدركه الزبائن على اساس ما يرونه من خبراتهم باستخدام الزبون للمنتوج وسمعة الشركة والعلامة التجارية.
- القابلية على الصيانة او الخدمة:- وتمثل درجة السهولة التي يتم بها صيانة وتصليح المنتوج.
- الخصائص الجمالية:- كيف يبدو المظهر الخارجي للمنتوج، مذاقه، رائحته، شكله ، رونقه
- الامان:- التأكد من عدم عرض الزبون للإصابة او اضرار عند استخدام المنتوج.
- الكمال :- درجة خلو المنتوج من العيوب

إبعاد جودة الخدمة

- الاستجابة:- مدى استجابة مقدم الخدمة في تقديم الخدمة في المواقف الاستثنائية غير العادية
- الموثوقية : -وتشير الى المعرفة التي يمتلكها العاملون (مقدم الخدمة) والاحترام الذي يظهروه للزبائن وقدرتهم على اظهار الثقة والامان للزبون
- زمن التسليم:- كم ينتظر الزبون للحصول على الخدمة
- دقة وتوقيت التسليم:- هل يتم تسليم الخدمة بالموعد المحدد سلفا
- سهولة المنال والملاءمة:- مدى ملاءمة وسهولة الحصول على الخدمة
- التناسق والثبات (المعولية):- هل يتم في كل مرة تقديم نفس مستوى الخدمة وبنفس الاسلوب لكل زبون؟
- التعاطف:- كيف يتعامل مقدم الخدمة مع الزبون
- الملموسية :تشير الى مظهر العناصر المادية المستخدمة في تقديم الخدمة مثل المعدات والتسهيلات ومظهر العاملين

مقياس الفجوة SERVQUAL للخدمة

وهو المقياس الذي يتكون من 22 فقرة موزعة على خمسة أبعاد هي الموثوقية، المعولية، الاستجابة، الكفاءة، التعاطف

تحسب فجوة الجودة (Q) Quality Gap من خلال طرح توقعات الزبائن Expectations (E) من انطباعات الزبائن أو الجودة المدركة (P) Perceptions، أي أن:-

$$Q = P - E \dots\dots\dots(2-1)$$

من خلال جمع قيمة Q لجميع الأبعاد وال فقرات يمكن الحصول على تصور عن أبعاد الخدمة التي تؤثر على الانطباعات الكلية للزبائن عن الخدمة التي تقدمها الشركة، فكلما كانت قيمة Q عالية كلما دل ذلك على ارتفاع جودة الخدمة المقدمة.

مقياس الأداء SERVPERF

• اما النموذج الاخر لقياس جودة الخدمة فهو نموذج SERVPERF الذي يعود الفضل في تطويره الى Cronin & Taylor في عام 1992 اللذين انتقدا مقياس SERVQUAL بشدة من خلال مناقشة اسسه النظرية واثارا الى ان هذا المقياس لا يعكس رضا الزبون عن الخدمة، وقد اقترحا استبعاد الجودة المتوقعة (E) من مقياس SERVQUAL واستخدام عنصر الجودة المدركة او انطباع الزبائن عن الخدمة. فضلا عن المناقشات النظرية حول هذا المقياس فان Cronin & Taylor قد قدما ادلة قاطعة عن تفوق نموذج الاداء SERVPERF على مقياس SERVQUAL من خلال دراسات اجريت في 4 قطاعات وهي (قطاع المصارف، وقطاع التنظيف الجاف، وقطاع مطاعم الخدمة السريعة، وقطاع مكافحة الحشرات

العوامل المؤثرة في الجودة

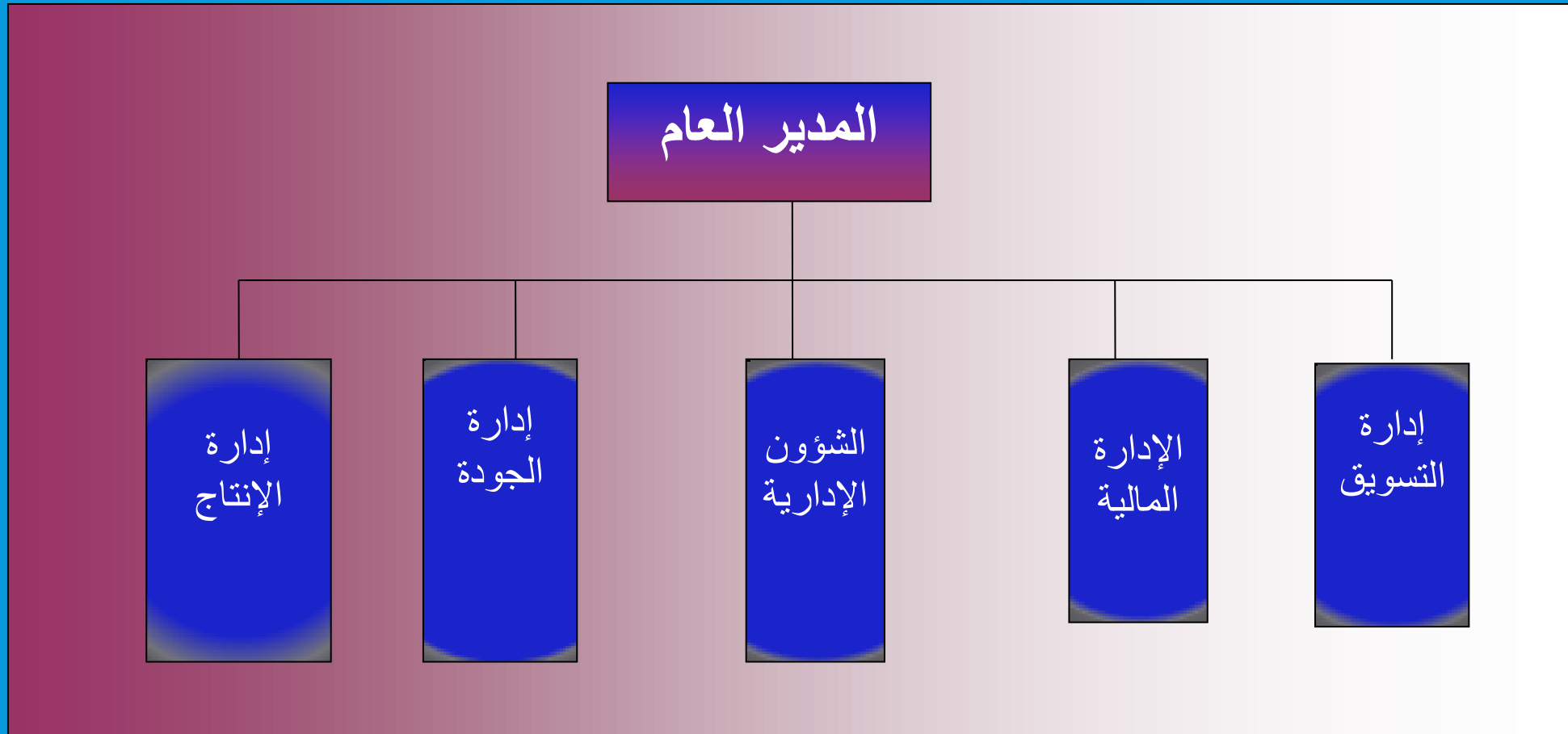
10 Ms

- المواد الأولية Materials:-.
- الأموال Money:-
- المكائن والآلات Machines:-
- الصيانة Maintenance:-
- العاملين Manpower:-
- الأسواق Markets:-
- التحفيز Motivations:-
- الأساليب أو الطرق Methods:-
- 9- الإدارة Management:-
- 10-عوامل مختلفة Miscellaneous Condition:-

محددات الجودة

- أ- التصميم :- ويمثل اوالى الخطوات التي تحدد مستوى الجودة ويقصد بالتصميم جميع القرارات التي تتعلق بتحديد خصائص السلعة او الخدمة ويسمى الأسلوب المستخدم في تحويل متطلبات المستهلك الى مصطلحات هندسية وفنية نشر الجودة. ويجب ان يؤخذ قرار التصميم بنظر الاعتبار متطلبات المستهلك فضلا على القدرات الانتاجية.
- جودة التطابق:-
- تعني جودة المطابقة انتاج سلعة او خدمة تتوافق مع المواصفات المحددة في التصميم .
- حيث ام المطابقة للمواصفات وفق المعايير الموضوعة سابقا تعد واجبة ومهمة لكي يكون المنتج جيدا
- سهولة الاستخدام:- وتعني سهولة الاستخدام والارشادات للمستهلك عن كيفية استخدام المنتج وهذه لها اهمية قصوى في زيادة قدرة المنتجات على الاداء بطريقة سليمة وامنة.
- خدمات ما بعد البيع:- ان هناك اسباب عديدة تؤدي الى اختلاف الاداء عن ما هو متوقع وبغض النظر عن الاسباب فان المهم معالجتها سواء عن طريق سحب المنتجات المعيبة من السوق او عن طريق الاصلاح (الصيانة او الاستبدال).

موقع إدارة الجودة ضمن الهيكل التنظيمي



• شكرا لاصغائكم