

ضبط الجودة

ضبط الجودة

- **أهداف التعلم:** بعد قراءتك لهذا الفصل ستكون قادرا على:
 - تعريف ضبط الجودة ومفهومها.
 - التمييز بين ضبط الجودة وإدارة الجودة الشاملة.
 - تقديم نبذة عن التطور التاريخي لضبط الجودة.
 - تحديد أهداف ضبط الجودة.
 - تحديد وظائف ضبط الجودة.
 - وصف خطوات عملية ضبط الجودة.
 - تحديد مفهوم الأدوات التقليدية لضبط الجودة.

مفهوم ضبط الجودة

- هو أداة إدارية الهدف منها إنتاج السلع والخدمات بمستوى جودة مُرضي من خلال الالتزام بالموصفات المحددة مع المحافظة عليها ضمن حدود الضبط.
- هو الأنشطة التي تهدف إلى ضبط وإزالة أسباب الأداء غير المرضي في جميع عمليات الإنتاج بهدف تحقيق متطلبات الجودة.
- عرف جوران ضبط الجودة بأنها العملية التي يقاس من خلالها الأداء الفعلي ومقارنته مع مواصفة معينة واتخاذ إجراء تصحيحي عند ظهور اختلاف بينهما.

مفهوم ضبط الجودة

- اما فايجنباوم فيرى ان مضمون ضبط الجودة يتضمن أربعة مراحل:
 - وضع المقاييس المعيارية والتي تتضمن جودة التصميم وجودة المطابقة والمعولية.
 - تقييم الاداء من خلال مقارنة مواصفات السلعة أو الخدمة مع المقاييس.
 - اتخاذ القرارات والقيام بالإجراءات التصحيحية اذا تطلب الأمر ذلك.
 - التخطيط بهدف النهوض بجودة التصميم والاداء والمعولية وخفض الكلف.

الاختلافات بين ضبط الجودة وادارة الجودة الشاملة

ت	المعيار	ضبط الجودة	ادارة الجودة الشاملة
1-	الفحص	الفحص يجري اثناء وبعد التصنيع	تصميم الجودة يجري داخل نظام الانتاج
2-	التركيز	التركيز على المنتج الرديء	التركيز على تشخيص وازالة مسببات الجودة الرديئة
3-	الزبون	الزبون هو من يشتري المنتج	الزبون هو من يستخدم المنتج
4-	العيوب	قبول بعض العيوب ضمن الجودة المسموح بها	تحقق العيوب الصفرية
5-	المسؤولية	ضبط الجودة هو مسؤولية الاقسام او الافراد	الجودة مسؤولية الجميع
6-	الكلف	تحسين الجودة بسبب زيادة في الكلف	تحسين الجودة لا يؤدي بالضرورة الى رفع الكلف

التطور التاريخي لضبط الجودة

- كان الإنتاج قبل الثورة الصناعية ينجز من قبل عمال ماهرين وكانت خبرة العامل وسمعته هما الحافز لإنجاز الأعمال بالشكل الصحيح . كان العمال آنذاك يخضعون لفترة تدريب طويلة على يد الحرفيين، ويتم التركيز اثناء التدريب على إتقان العمل. وفي المعامل كان هناك شخص واحد أو مجموعة أشخاص مسؤولين عن فحص الإنتاج تام الصنع ويطلق عليهم تسمية المفتشين. وقد صاحب الثورة الصناعية أسلوب تقسيم العمل اذ أصبح كل عامل مسؤولاً عن جزء صغير من عملية الإنتاج. في عام 1924 قدم العالم شيوارت نماذج احصائية استخدمت لضبط الانتاج.
- عام 1930 قدما جداول عينات القبول ولم تستخدم اجراءات ضبط الجودة الاحصائية بشكل واسع حتى الحرب العالمية الثانية ، وبعد الحرب العالمية الثانية بدأت الصناعات الأمريكية بترويج ضبط الجودة عن طريق البرامج Romig & Dodge التدريبية والصحافة والندوات والمؤتمرات وغير ذلك

تطور تاريخي لضبط الجودة

- ظهر في مطلع الخمسينات والستينات حقل هندسة المعولية الذي يهدف الى تحسين المنتج والعملية وتم تطبيق هذا الحقل في الولايات المتحدة الامريكية ثم انتشر بعد ذلك الى اوروبا وامريكا اللاتينية.
- دورا كبيرا في إدخال طرق ضبط Deming بين 1950- 1960 أدى العالم الجودة للمصانع اليابانية.
- في اوائل السبعينيات اكتسبت المنتجات اليابانية سمعة عالية خصوصا صناعة السيارات، والفولاذ، والالكترونيات.
- في الثمانينات زاد استخدام الطرق الاحصائية لتحسين الجودة في امريكا، وقد بدأت الخطوة الاولى لتطبيق مدخل الحيود السداسي (السته سيجما) في شركة موتورولا في عام 1989، ثم انتشرت تجربة شركة موتورولا في الصناعة الامريكية في تسعينيات القرن الماضي، وما زال الاهتمام بتحسين الجودة مستمرا مما يدل على أهمية الجودة.

وظائف ضبط الجودة أثناء دورة الإنتاج

- ضبط المواد الأولية عند تسلمها من المجهز للتأكد من مطابقتها للمواصفات المحددة ويتضمن ذلك ثلاثة مراحل:-
 - ضبط المواد الأولية لدى المجهز.
 - ضبط المواد الأولية عند استلامها من المجهز.
 - ضبط المواد الأولية داخل الشركة (الأقسام في المنظمة).
- ضبط تصميم السلع والخدمات الجديدة من خلال تحديد المواصفات المطلوبة
- دراسة وتحليل عمليات التصنيع وتشمل أنشطة الفحص والتفتيش لتشخيص أسباب عدم المطابقة للمواصفات.
- ضبط المنتوجات تامة الصنع أو المواد المشتراة لدى المجهز لتقليل فرص الحيوود (الانحراف أو التشتت) عن المواصفات المحددة .

مبادئ ضبط الجودة

- التزام الإدارة العليا بقيادة وتنفيذ برامج ضبط الجودة.
- قيام الإدارة العليا بتزويد قسم ضبط الجودة بالموارد اللازمة (الادوات، والقوة العاملة، والوقت، والمال) لنجاح برامج ضبط الجودة.
- جعل عملية ضبط الجودة مسؤولية الجميع ولا تقع على عاتق قسم ضبط الجودة فقط.
- تدريب العاملين باستمرار على تطبيق أدوات ضبط الجودة كل حسب تخصصه.
- العامل مسؤول عن ضبط الجودة في عمله وينبغي أن تتوفر فيه القدرة لاتخاذ القرارات الخاصة بضبط الجودة.
- لا يحق لقسم ضبط الجودة التنازل عن صلاحياته لأي قسم في المنظمة.

خطوات ضبط الجودة

