



محاضرات في إدارة الجودة



1

د. فوزي محيريق / أستاذ محاضر بكلية الاقتصاد

مسؤول خلية ضمان الجودة

جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي

2017م

مفاهيم أساسية في إدارة الجودة





1. مفهوم أولي الجودة:

الجودة هي مجموعة الخصائص والمواصفات التي يتمتع بها المنتج تؤثر في قدرته على تلبية الحاجات المعلنة والضمنية من استخدامه (مواصفات مطابقة / متميزة / راقية /....).

وتترجم هذه الحاجات إلى خصائص ومعايير وتتضمن هذه الحاجات: صفات الأداء، قابلية الاستعمال وسهولته والسلامة والمطابقة مع المتطلبات الاقتصادية.

2. تعريفات أخرى للجودة من زوايا مختلفة:

1.2. تلبية احتياجات العملاء بأقل تكلفة ممكنة. "جوتشر وكوفي".

2.2. ملائمة الاستعمال. "جوران وجرينا".

3.2. الصفات المميزة لمنتج أو خدمة ما، التي يقرن المستهلك بها

قيمة هذه الصفات بالجودة. "جابلونسكي".

4.2. إنجاز الأعمال الصحيحة بشكل صحيح. "ليبوف"
و"وارسوز".



2. تعريفات أخرى للجودة من زوايا مختلفة:

5.2. الجودة قد يتسع مداها لتشمل جودة العمل والخدمة

والمعلومات والتشغيل والنظام وجودة عمل الموظفين،

وجودة الشركة وغير ذلك، مما يجعل الجودة وأبعادها

المتعددة أكثر شمولية " إيشيكاوا".



6.2. أداء الشيء الصحيح بطريقة صحيحة من أول مرة وكل مرة.

2. تعريفات أخرى للجودة من زوايا مختلفة:

7.2. القيام بالعمل الصحيح بشكل صحيح ومن أول وهله، مع الاعتماد على



تقييم العميل في معرفة مدى تحسن الأداء.

"معهد الجودة الفيدرالي بالولايات المتحدة الامريكية".

8.2. الجودة عبارة عن تخفيض مستمر للخسائر وتحسين مستمر للعمل في

جميع النشاطات. "ديمنج".

9.2. التطابق مع الاحتياجات أو المواصفات. "كروسبي صاحب نظرية صناعة بلا

عيوب".

3. ضمان الجودة، وضبط الجودة، وتحسين الجودة:

ضمان الجودة: QA

ضمان الجودة يعني **الثقة** والتأكد من أن المنتج أو الخدمة يتمتع بالخصائص والمواصفات المرغوبة.

Quality
Assurance



ويتحقق ضمان الجودة بمجموعة الأنشطة المنهجية

المخطط لها والمنفذة ضمن نظام الجودة والتي تعطي

الثقة بأن المنتج أو الخدمة يلبي متطلبات الجودة.

3. ضمان الجودة، وضبط الجودة، وتحسين الجودة:

ضبط الجودة:

ضبط الجودة يعني تقييم المنتج واتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة، وذلك

بوضع المؤشرات وقياس الفروقات والاختلافات

بين الواقع الحالي والوضع المأمول.

فضبط الجودة هو "عملية قياس الجودة وتحليل مواطن الخلل

المكتشفة واتخاذ الإجراءات لتحسين الأداء وقياس الجودة ثانية لمعرفة مدى

التحسن، إنها نشاط منهجي منظم ينطوي على استخدام معايير القياس"



3. ضمان الجودة، وضبط الجودة، وتحسين الجودة:

تحسين الجودة:



العمليات المستمرة والمنهجية والمنتظمة

لتضييق الفجوة بين الأداء الحالي

والنتائج المرغوب فيها.

4. إدارة الجودة الشاملة QTM:

□ إدارة : التخطيط والتنظيم والتوجيه والمراقبة، والتنسيق وتطوير امكانيات المؤسسة من أجل التحسين المستمر للجودة.

□ الجودة : الخصائص والمواصفات التي تلبي احتياجات العميل بل وتتجاوزها، مع تطابق أهداف المؤسسة مع هذه الاحتياجات والمتطلبات.

□ الشاملة " الكلية" : تطبيق برنامج الجودة في جميع جوانب العمل بدءا من التعرف على احتياجات العميل وانتهاء بتقييم مدى رضاه عن الخدمة أو المنتج ، وذلك يشمل التنسيق والتكامل بين أنشطة

عملية تصميم الجودة والضبط

والتحسين ومشاركة فاعلة

من جميع العاملين بالمنشأة

ومن ثم فالجودة مسؤولية

الجميع.



شُكْرًا لَكُمْ عَلَى كَرَمِ الْإِصْغَاءِ

