

محاضرات إدارة الجودة والبيئة

أ.م. د. حسين عدنان عيسى
كلية الإدارة والاقتصاد
جامعة المشنى



الفصل الأول أساسيات الجودة



إدارة الجودة

QUALITY MANAGEMENT

- 1- مفهوم الجودة
- 2- مداخل الجودة
- 3- تطور الجودة
- 4- أبعاد الجودة ومقاييس باراسورمان
- 5- العوامل المؤثرة في الجودة
- 6- 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 ومعنى أصل الفعل التمايل ومصدرها الجوع، أما الجودة فهي تأتي من الفعل جاد ويجود ويقصد به الإجابة 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 الإجابة والإتقان في العمل.

تعريف الجودة

- **تعريف فايجنباوم Feigenbaum**: - هي المجموع الكلي لخصائص المنتج التي تلبى حاجات الزبون.
- **تعريف كروسبي Crosby**: - هي مطابقة الاحتياجات.
- **تعريف ايشيكوا 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 فيلد Basterfield**: - هي مميزات المنتج التي تلبى توقعات الزبون.

مداخل تعريف الجودة GARVIN

Transcendent Approach
Customer Approach
Manufacture Approach
Product Approach
Value Approach

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

التطور التاريخي للجودة



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 المنتج

- الأداء:-
- السمات والملامح:-
- المعولية أو الاعتمادية
- المتانة أو التحمل لمطابقة:-
- الخصائص الجمالية:-
- إمكانية الصيانة:-
- الجودة المدركة:-

مقياس الجودة SERVQUAL

- 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 والفقرات 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.

إبعاد جودة الخدمة

- الملموسية
- المعولية
- الاستجابة
- الموثوقية
- التعاطف

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 و اشاروا 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:-.

موقع إدارة الجودة ضمن الهيكل التنظيمي

