

كلية الادارة والاقتصاد	الكلية
ادارة الاعمال	القسم
Quality Management	المادة باللغة الانجليزية
ادارة الاجودة	المادة باللغة العربية
الرابعة	المرحلة الدراسية
أ.د. عبدالسلام علي حسين	اسم التدريسي
Quality costs	عنوان المحاضرة باللغة الانجليزية
تكاليف الجودة	عنوان المحاضرة باللغة العربية
2	رقم المحاضرة
ادارة الجودة : أ.د. صباح النجار ، أ.م.د. مها جواد	المصادر والمراجع
ادارة الجودة والمواصفة ISO 9001 / أ.د. قاسم نايف علوان	
ضبط الجودة : د. اسماعيل القزاز	

محتوى المحاضرة

مفهوم تكلفة الجودة: هي كل التكاليف التي تم صرفها لأجل ضبط وضمان الجودة. والتكاليف الحاصلة بسبب الخسارة التي نتجت عند عدم الحصول على الجودة المطلوبة. هي كل التكاليف التي تتعلق بمنع إنتاج منتجات ذات عيوب، أو اكتشاف العيوب والعمل على تصحيحها إذا كانت مُعيبة.

أقسام تكاليف الجودة:

1. تكاليف الفشل الداخلية: هي كل التكاليف التي تتعلق باتخاذ الإجراءات بعد عدم المطابقة للتصحيح؛ بسبب عدم مطابقة المنتج مع المواصفات والمعايير التي تم وضعها. وهي

الأخطاء التي يمكن اكتشافها قبل أن يحصل العميل على المنتج، عند أي مرحلة من مراحل الإنتاج. ومن هذه التكاليف:

أ. الخردة: وهي كل المصاريف التي تكلفتها المنظمة من أيدي عاملة أو مواد أولية، لكل المنتجات التي لا يمكن إصلاحها أو التعديل عليها ولا يمكن القيام ببيعها.

ب. إعادة الفحص: وهي التكاليف التي تشمل الوقت والجهد واستخدام الآلات في عملية الفحص، للمنتجات التي فيها عيوب.

ج. إعادة العمل: وهي كل التكاليف والمصاريف التي تشمل المواد الأولية والأيدي العاملة، التي تعمل على إصلاح المنتجات التي فيها أخطاء وعيوب.

د. تحليل الفشل: وهي التكاليف التي تم صرفها لمعرفة أسباب الخطأ الداخلي الذي حصل؛ حتى تقوم المنظمة بتجنب الخطأ في المستقبل وعلاجه.

2. تكاليف الفشل الخارجية: وهي التكاليف التي تقوم المنظمة بصرفها بعد خروج المنتج منها وتسليم المنتجات الزبائن. ومن هذه التكاليف ما يلي:

أ. السمعة: عندما تقدم المنظمة منتج فيه عيوب ويصل للمستخدم فسوف

تفقد السمعة الطيبة، حتى لو قامت بعلاج الخطأ والعيوب وإعادة المنتج

للمستخدم، فقد تكون الخسارة هنا غير ملموسة فهي تفقد المصادقية بين

زبائن

ب.. شكاوى: وهي التكاليف التي تمثل الوقت والجهد لاستلام الشكاوى من الزبائن والاستماع لآرائهم. والتحقق من الشكاوى التي تقدّمت بسبب عدم تحقيق الجودة. الضمان: هي التكاليف التي تتعرّض لها المنظّمة عند الاستبدال والإصلاح للمنتجات التي قام العميل بشرائها، أثناء فترة كفالة تم الاتفاق عليها.

ج. المنتجات المردودات: وهي منتجات قام المستخدم بإرجاعها. وتمثل للمنظّمة التكاليف التي سوف تقوم بصرفها على معالجة الأخطاء سواء كانت في تصميم المنتج أو التشغيل.

3. تكاليف التقويم: وهي المصاريف التي تتعلق بتقييم المنتج والتحقق من مدى تطابقه للمواصفات التي يحتاجها الزبائن. ومن الأمثلة على هذه التكاليف:

أ. فحص المواد الداخلة: وهي التكاليف التي يتم إنفاقها على كل المدخلات لعملية الإنتاج. وتمثل تكاليف فحص المُعدّات والمواد الأولية التي تم شرائها. ويكون الهدف من هذا الفحص التحقق من مطابقتها للمواصفات والمعايير المطلوبة.

ب. فحص المنتجات: وهي التكاليف التي تم صرفها على عملية الفحص للمنتجات، بعد عملية التصنيع وقبل وصول هذه المنتجات للعميل؛ حتى يتم التأكد من أنّها مطابقة للمواصفات والمعايير المطلوبة.

ج. فحص العمليات: وهي التكاليف التي يتم إنفاقها لفحص الأنشطة الخاصة بتحويل المواد الأولية (المدخلات) إلى منتجات (المخرجات)، في كل المراحل لعملية الإنتاج.

4. تكاليف الوقاية: وهي التي يتم إنفاقها قبل وقوع الخطأ أو لإنتاج المنتجات خالية من العيوب. ومن هذه التكاليف:

أ. تخطيط الجودة: وهي التكاليف التي تتحملها المنظمة عند التخطيط للجودة. ووضع المواصفات التي سوف تحقق رغبات العميل.

ب. التدريب: وهي التكاليف التي تنفقها المنظمة على تجهيز وتدريب الموظفين، على أساليب وقاية الوقوع في الخطأ وزيادة خبراتهم ومهاراتهم.

ج. التدقيق الداخلي: وهي ما يتم إنفاقه للتأكد من تطبيق نظام الجودة الشاملة بالشكل المطلوب والسليم. معدات الفحص: وهي تكلفة الشراء للآلات والتركيب لها التي سوف يتم الفحص بها للمدخلات والعمليات والمخرجات. وأغلب منظمات الأعمال تهتم بالتكاليف الخارجية؛ لأنَّ

نتائج الخسارة الخارجية تظهر للعملاء، أكثر بكثير من نتائج الخسارة الداخلية، فعندما يقع على عاتقها تكاليف خارجية فهي سوف تخسر مجموعة كبيرة من الزبائن، خسارتها للسمعة الطيبة بين الزبائن وظهور المنتجات المعيبة بالسوق. أمَّا التكاليف الداخلية فهي لا تُظهر

العيوب والمشاكل لزبائن أو السوق. ومن الأقوال التي تقود المنظّمات
لدراسة التكاليف هو أنه كلّما تم اكتشاف العيوب باكراً أو قبل الوقوع
بالأخطاء، فسوف يكون التوفير لدى المنظّمة أكثر

