**- كيفية إعداد برامج السيطرة على النوعية:**
1- تحديد المكان الذي تتم فيه عملية التفتيش وهنا قد تواجه المنشأة بديلين هما أن يتم التفتيش في موقع إنتاج البضاعة أو قد تؤخذ عينات إلى المختبرات .
2- تحديد المجالات والمراحل التي تشتملها عملية التفتيش حيث تقتصر هذه المراحل على فحص المواد الأولية أو السلعة خلال عملية الإنتاج أو بعد إكماله أو عند تخزينه أو تسويقه .... الخ أو في كل هذه المراحل مجتمعة.
3- تحديد المواصفات التي سيجري على أساسها التفتيش.
4- تحديد الأدوات والأجهزة المطلوبة لعملية التفتيش.
5- وضع أسس للسيطرة حسب نماذج أو مخططات بيانية وتقارير توضع هذا الغرض .
**5- الوظائف الرئيسية في الرقابة على الجودة:** تعرف مراقبة الجودة على أنها استخدام الأساليب والأنشطة في تحقيق ومدى وتحسين جودة المنتج أو الخدمة وتشمل تكامل الأساليب والأنشطة المرتبطة بها التالية:

**أ-الرقابة على التصميم:** تتم الرقابة على التصميم عند مراحل مناسبة مع تطوير المنتج ويجب أن تتعرف هذه الرقابة على وتتوقع مناطق المشاكل ويتم البدء بإجراءات التأكد من أن التصميم النهائي والبيانات المدعمة تتوافق وحاجات العملاء، وبعد الموافقة على تصميم المنتج من طرف المراقبين توزع متطلبات الجودة الكلية وتصمم الجودة في المنتج قبل توجيهه للإنتاج، كما يجب الرقابة الدورية للمنتج للتأكد من مدى صلاحية التصميم مع مرور الزمن، وبذلك تتم الرقابة على التصميم من خلال:
1- التأكد من وضوح خواص التصميم وإجراء الاختبارات.
2- تخطيط العمليات الإنتاجية واحتساب كلفها.
3- تحديد المواصفات القياسية.
4- تشخيص وحذف مصادر المشاكل المتعلقة بالنوعية .
5- تحسين إمكانية حياة المنتج.
6- المساهمة في الإنتاج التجريبي.
**ب- الرقابة على المواد الواردة**: يحدد مصمم المنتج المواد الداخلة في تركيب المنتج وتعتمد جودة المواد على مواصفات مكتوبة والتي تشمل على خواص طبيعية ومعولية ومعايير للقبول والتعبئة، فمهمة الرقابة على المواد تتمثل في الاحتفاظ بكمية كافية من المواد وبالجودة المطلوبة وبأقل التكاليف، وبشكل عام تتم الرقابة على المواد الواردة من خلال:
1- تقدير الاحتياجات من المواد تبعا لخطة الإنتاج وتوضيح متطلبات النوعية.

2- تقييم مقدرة المجهزين للمواد الأولية .
3- استلام وخزين المواد في ظل ظروف تخزينية مناسبة.

4- تحديد المخزون الفائض واتخاذ الإجراءات لخفضه.

5- شرح إجراءات الفحص باستعمال أجهزة القياس والمعدات .
6- استخدام خطط الفحص بالعينات.
7- قياس كفاءة فحوصات النوعية.
**ج- الرقابة على المنتج:** من خلال:
1- أخذ العينات من العمليات الإنتاجية.
2- مقارنة نتائج الفحص مع معايير الجودة لتحديد الانحرافات في الجودة إن وجدت وذلك باستعمال لوحات الضبط.
3- تصحيح الانحرافات والعودة بها للمستوى المطلوب.

4- تغيير أجهزة القياس في حال عدم فعاليتها.
5- تدريب وتوجيه العاملين.
6- تحليل الشكاوي.
7- تحليل كلفة النوعية.
**د-دراسات خاصة بالعمليات**: حيث تهتم هذه الدراسات بالتحقيق والاختبار والمتعلقة بأسباب ظهور منتجات مرفوضة.
**6- خصائص نظام الرقابة الجيد:**

1- التوفير في النفقات بحيث تكون مردودات النظام الرقابي أعلى من نفقاته.

2- توضيح طرق التصحيح من خلال اكتشاف الأخطاء قبل أو حال وقوعها.

3- وضوح أهداف النظام الرقابي ومناسبته للنشاط من جهة وسهولة فهمه من قبل العاملين من جهة أخرى.

4- التوقيت المناسب والاعتماد على الرقابة السابقة بالدرجة الأولى.

5- الاعتماد على معايير موضوعية بعيدة عن العوامل الشخصية والتأثيرات الجانبية.

6- الاعتماد على معايير واقعية يمكن تحقيقها.

7- المرونة مما يسمح بالتكيف مع المستجدات.

8- إشراك المنفذين.

9- اتسام الظاهرة محل الرقابة بالتكرار.

10- الشمول وعدم التركيز فقط على الانحرافات بل تتعداه إلى رقابة الأداء الجيد والفعال والمتميز.

11- تفويض الصلاحيات الكافية لاتخاذ القرارات.