**المحور الثاني- ضبط الجودة ( الرقابة على الجودة ):**

 يكمن الغرض الأساسي من ضبط الجودة هو ضمان جودة المنتج بأقل تكلفة ممكنة، ومن الناحية العملية لا یمكن تحقيق ذلك إلا بالتحكم في العمليات الإنتاجية والتقليل من حدوث إنتاج معيب وخارج حدود المواصفات،

**1- مفهوم الرقابة على الجودة:** تعد الرقابة على الجودة من أهم الأنشطة بالمنظمة ولقد حضي باهتمام بالغ الأهمية باعتبار أن الجودة عنصر اتصال مباشر مع المستهلك، فترتفع درجة الرضا لديه بارتفاع مستوى الجودة التي يصاحبها ارتفاع في التكاليف مما يستوجب البحث في التوازن بينهما.

 إن أول من استخدم مصطلح الرقابة هم الأمريكيون والتي تعني عندهم وعند اليابانيون التحكم والسيطرة أما عند الفرنسيين فتعني التأكيد والتفتيش، وتشمل الرقابة على الجودة عملية تقييم الجودة المنجزة من خلال مقارنتها مع الجودة المخططة بغيد تحديد الانحرافات وعدم التطابق ومعالجتها من خلال القيام بالإجراءات التصحيحية اللازمة.

 كما عرف جيوران Juran.M.J )) الرقابة النوعية بأنها: " العملية التنظيمية التي يمكن من خلالها قياس الأداء الفعلي للنوعية بالمقارنة مع المعايير والمواصفات المحددة واتخاذ الإجراءات التصحيحية على هذا التباين والانحراف ".

 وتعرف مراقبة الجودة أيضا على أنها عملية يتم من خلالها الكيانات مراجعة جودة جميع العوامل المشاركة في الإنتاج، وهي كذلك تتم خلال عملية الإنتاج للتأكد من جودة العمل، وبشكل أساسي يتم تطبيق مفهوم مراقبة الجودة على نظام الأنشطة التقنية الروتينية لقياس الأنشطة ومراقبتها.

**2- الفرق بين مراقبه الجودة وضمان الجودة**: إذا كانت مراقبة الجودة تهتم بمتابعه لكل مراحل وعمليات التصنيع والإنتاج المختلفة والتي تجرى على كل أنواع المواد الخام لحين الوصول إلى المنتج النهائي بهدف خروج المنتج النهائي بأعلى درجه ممكنه من الجودة وفقا للمواصفات المطلوبة.

 فإن ضمان الجودة يشير إلى المخطط والمنتظم الأنشطة المنفذة في نظام الجودة بحيث الجودة سيتم تلبية متطلبات المنتج أو الخدمة، فهي القياس المنهجي والمقارنة بالمعيار ورصد العمليات وحلقة التغذية الراجعة المرتبطة التي تضفي خطأ الوقاية، عادة ما يتم ذلك بعد انتهاء عملية البناء من طرف غير متحيز.

 وبالتالي يسعى ضمان الجودة إلى تحديد ووضع الأسس والمواصفات والمعايير التي سوف يتم العمل بها في مختلف مراحل وعمليات التصنيع والإنتاج، حتى خروج المنتج النهائي وكذلك عمليات المراقبة والمتابعة لتنفيذ كل هذه الأسس والمعايير والمواصفات أثناء عمليات ومراحل التصنيع والإنتاج المختلفة، كما تشتمل أيضا على مختلف عمليات البحث والاطلاع والتطوير في مختلف عناصر الإنتاج والتصنيع.

 ويمكن تلخيص أهم الفروقات ما بين الرقابة على الجودة وضمان الجودة في الجدول التالي:

|  |  |
| --- | --- |
| **الرقابة على الجودة** | **ضمان الجودة** |
| * البحث عن العيوب ومحاولة تصحيحها أثناء عملية الإنتاج
* تهتم باكتشاف العيوب.
* التركيز على المنتج بشكل أساسي.
* مهمتها التأكد من جودة المنتج.
* يتم استخدام الأساليب الإحصائية لضبط الجودة
 | * التخطيط لتجنب وجود عيوب.
* الاهتمام بمنع العيوب.
* التركيز على العمليات.
* مهمتها التحقق من جودة العملية.
* تتم باستخدام التدقيق الداخلي
 |

**3- أهداف الرقابة على الجودة:** يمكن تحديد الأهداف الرئيسية للرقابة على الجودة بما يلي:

 1- تحقيق الإشباع الأمثل للعملاء وتعزيز سبل الرضا لديهم.

 2- تخفيض التكاليف الكلية المقترنة بالأداء التشغيلي من خلال تخفيض التكاليف وإعادة التصنيع...الخ؛

3- زيادة الإيرادات من المبيعات من خلال تحسين الجودة باستمرار واعتبار عملية التطوير والتحسين مرحلة دائمة ومستمرة للمؤسسة؛

4- التقليل من شكاوي العملاء من خلال السعي باستمرار إلى تطوير وتحسين الجودة وتقديم الخدمات التعاقدية لهم كالضمانات وخدمات الصيانة والاستبدال...الخ؛

5- تخفيض تكاليف الفحص والرقابة على الجودة من خلال استخدام الأساليب الإحصائية أو اعتماد أسلوب الفحص بالعينات توفيرا للجهد والوقت والتكاليف؛

6- الاستجابة السريعة لمتطلبات واحتياجات العملاء المستمرة ؛

7- التعاقد مع المجهزين لمدة زمنية طويلة اعتمادا على جودة المواد المقدمة من قبلهم دون أخذ السعر معيارا محددا للتعاقد، والقيام بالفحص والتفتيش على المواد الأولية الموردة للتأكد من مدى انسجامها مع المواصفات والمعايير المحددة، وذلك بغية الحصول على منتج نهائي بأقل ما يمكن من العيوب؛

8- اعتبار الجودة مسؤولية كافة العاملين في المؤسسة وإتاحة المجالات الواسعة أمامهم في اتخاذ القرارات التطويرية والتحسين المستمر في الانجاز؛

9- التركيز باستمرار على جودة الأداء المتحقق إذ أن سبل المطابقة بين المعايير التصحيحية للمنتج والأداء الفعلي لا يمكن أن يتحقق إلا من خلال مواصلة العمل في تحسين الأداء من خلال الدورات التدريبية والتطويرية وإدخال التقنيات المتطورة في الأداء.