

دراسة نظرية لأهمية الجودة في المؤسسات الاقتصادية

أ. ابراهيم إيمان

بجامعة البلدة 2

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى إعطاء عرض نظري ومفاهيمي لأهمية الأخذ بالجودة كمدخل وكثقافة بالمؤسسة من أجل تحقيق الريادة في بيئة دائمة التغير. إضافة إلى توضيح بمحمل الأطر الفكرية التي تؤكد على دور الجودة بمدخل الشمولية في تعزيز تنافسية المؤسسة على صعيد جملة من المؤشرات كالأداء، الحصة السوقية، المردودية... الخ.

الكلمات الدالة: الجودة، التنافسية، الأداء، المؤسسة

مقدمة:

ان بيئة الأعمال الحديثة وما تتسم به من تسارع في التغيرات، حتم على المؤسسات الاقتصادية التلائم معها من خلال دراستها والبحث في مؤثراتها. فالدارس لمجال العمل الاقتصادي يجد أن المؤسسات اليوم جعلت تحقيق التفوق والريادة في هذه البيئة من أسمى الأهداف والتطلعات.

ان الأهداف التي تسعى المؤسسة لتحقيقها دوما قائمة على الرفع من الشهرة والتعريف بمنتجاتها وكذا تحقيق الرضا لدى زبائنهم من خلال سد حاجاتهم ورغباتهم بالشكل الذي يمكنها من المحافظة عليها وكسب زبائن جدد عن طريق مختلف الآليات الاتصالية المساعدة على ذلك.

اننا من خلال هذه الورقة البحثية نسعى لأن نضع اطار نظري فكري وفلسفي يقودنا إلى دراسة أهمية الجودة في بناء منتج قوي قادر على تحقيق الاستدامة التنافسية، هذه الأخيرة التي أصبحت مدخل تنشده جميع المؤسسات الاقتصادية باختلاف أنواعها وأشكالها، ولا يمكنها أن تحققه الا بوجود رؤية واضحة الأهداف مبنية على توجهات استراتيجية واضحة المعالم (التخطيط) قابلة للتطبيق والتنفيذ في بيئة الأعمال.

1. أساسيات حول الجودة.

ذهب عديد الباحثين إلى وضع تعريفات خاصة بالجودة في كتبهم ومؤلفاتهم، فقد عرفت على أنها منهج تطبيقي شامل يهدف إلى تحقيق حاجات وتوقعات الزبون، حيث يتم استخدام الأساليب الكمية من أجل التحسين المستمر في العمليات والخدمات في المؤسسة¹.

كما عرفت على أنها مدخل فكري فعال بالنسبة للمنظمات الصناعية والخدمية وفق المدخل النظامي يمكن تطبيقه بالمنظمة لأجل التحول والتطوير المستمر لكل أجزاء بيئتها الخارجية المحيطة بها التي تؤثر وتتأثر بها².

فيما وعرفت بأنها عبارة عن "المناسبة للاستخدام"، بمعنى تحقيق درجة التماثل والانتظام والتطابق المتوقعة بأقل تكلفة وبما يناسب احتياجات المستهلك³.

وعرفت على أنها الرضا التام للزبون أو المطابقة مع المتطلبات المتوقعة له والتي ينظر إليها الزبون من خلال المقارنة ما بين المتوقع المطلوب من أداء المنتج أو الخدمة وبين الأداء الفعلي⁴.

وعليه فالجودة هي تلبية حاجات ورغبات المستهلكين وفق ما يتوقعونه أو أكثر.

2. مراحل تطور الجودة.

يمكن تقسيم مراحل تطور مفهوم الجودة كالتالي⁵:

1.2. مرحلة ضبط الجودة:

وتمتد هذه المرحلة ما بين (1890 - 1920) وتميزت هذه المرحلة بأن مسؤولية تحديد الجودة تقع على مشرفين متخصصين بضبط الجودة ومتابعة قياسها والتحقق منها على المنتجات التي تقوم المؤسسات بإنتاجها.

2.2. مرحلة الضبط الإحصائي للجودة:

وامتدت هذه المرحلة خلال (1920 - 1940) واتسمت هذه المرحلة باستخدام وظيفة التفتيش ومقارنة النتائج بالمتطلبات المتعددة لتحديد درجة التطابق بين المنتج والمواصفات المطلوبة.

3.2. مرحلة ظهور منظمات متخصصة في الجودة:

وكانت هذه المرحلة خلال (1940 - 1960)، وامتازت هذه المرحلة بعدة تغيرات في بيئة الصناعات وخاصة بعد فترة الكساد الاقتصادي الرأسمالي في سنة (1929 - 1933) مما أدى إلى ظهور منظمات متخصصة بضبط الجودة مثل الجمعية الأمريكية لضبط الجودة ASQC ، مما أدى إلى تحديد مستوى مقبول للجودة عند إنتاج وبيع المنتجات كذلك ظهور حلقات الجودة في اليابان عام 1956 وما حدث عليها من تطورات بعد هذا التاريخ.

4.2. مرحلة تحسين الجودة:

امتدت هذه المرحلة من (1960 - 1980) والتي تميزت بتطور مفهوم حلقات الجودة في اليابان إلى مفهوم إدارة الجودة الشاملة TQM وكذلك ظهور التلف الصفري في اليابان إلى جانب مفاهيم أخرى كتوكيد الجودة والذي يعتبر نظام متكامل يتضمن عدد من السياسات والإجراءات اللازمة لتحقيق الجودة في المؤسسات الصناعية

5.2. مرحلة إدارة الجودة:

امتدت هذه المرحلة ما بين (1980 - 2000) وتميزت هذه المرحلة بعدد من مفاهيم الجودة التي تمخضت عن المرحلة السابقة كمفاهيم العولمة ، الإيزو ، وظهور برامج الحاسوب في تصميم المنتج وإنتاجه وظهور فكرة الإنتاج المتكامل وأنظمة الإنتاج المرن وغيرها.

3. الجودة والأبعاد القائمة عليها.

تضم الجودة جملة من الأبعاد نذكرها في الآتي⁶:

▪ مستوى الأداء:

حيث يهتم الأفراد بمستوى أداء المنتج خلال فترة استعماله والعمر المتوقع له وتكلفة الصيانة وإمكانية إصلاحه.

▪ المطابقة:

بمعنى التوافق مع المواصفات المحددة بموجب العقد أو من قبل الزبون.

▪ المظهر الخارجي:

وهو إمكانية اقتناع الزبون بجودة المنتج انطلاقاً من مظهره الخارجي وترغيبه في اقتنائه.

▪ الموثوقية والمتانة:

يعكس هذا البعد احتمالية فشل المنتج أو الاستهلاك التدريجي للمنتج، ويحقق بذلك الاستفادة الشاملة والدائمة منه.

▪ خدمات ما بعد البيع:

دراسة نظرية لأهمية الجودة في المؤسسات الاقتصادية

يشير هذا البعد إلى معالجة شكاوي الزبائن أو التأكد من رضائهم، كما يعكس مدى السرعة والدقة والمعاملة الطيبة عند تقديم خدمات ما بعد البيع.

4. أهمية الجودة للمؤسسات.

تكمن أهمية الجودة في عدة أسباب أهمها⁷:

▪ يعتبر عنصر الجودة أحد عناصر المزيج التسويقي الهامة التي تؤثر على رقم مبيعات المشروع، بالإضافة إلى السعر والحملات الاعلانية والعبوة والغلاف، هنالك قدرة السلعة على أداء وتحقيق الهدف من اقتنائها، وتتوقف هذه الجودة على جودة المادة الخام الداخلة فيها ومستوى التكنولوجيا والادارة المستخدمة في تصنيعها بالإضافة إلى نظام الرقابة على الجودة.

▪ تظهر أهمية الجودة في حالة وجود المنافسة بين أكثر من منتج، سواء كان ذلك منتجا منافسا في السوق المحلية أو منتجا خارجيا يقوم بتوزيع سلعته في السوق المحلية، مما يعني الضغط الكبير على شركائنا المحلية بضرورة الاهتمام بالجودة وتحسينها.

▪ يترتب على عدم المنتج للمواصفات أو وجود وحدات معيبة، أن تتحمل المنشأة تكلفة اضافية يؤدي ذلك إلى تقليل الأرباح وربما تحقيق خسائر كبيرة يصعب معها الاستمرارية في السوق.

5. تكاليف الجودة وأهميتها دراستها.

ان تكاليف الجودة تشير إلى تلك التكاليف المترافقة مع عمليات الجودة التي تسبق الانتاج (تكاليف الوقاية) وأثناء الانتاج (تكاليف التقييم) وما بعد الانتاج (تكاليف الاخفاق الداخلي والخارجي)⁸.

كما أنها تعبر عن مجموع التكاليف التي يتم أنفاقها في المنشأة أو المنظمة الإنتاجية لضمان تقديم المنتج إلى المستهلك حسب متطلباته و رغباته⁹.

على هذا يترتب عن حساب التكاليف المتعلقة بالجودة وتحليلها أهمية كبيرة تتجلى فيما يلي¹⁰:

▪ تعتبر تكاليف الجودة أداة لقياس كفاءة تطبيق أي برنامج للتحكم في الجودة، فيمكن معرفة مثلا مدى تأثير زيادة أتعاب التخطيط للجودة على النقص الذي يجب أن يحدث في تكلفة المعيب.

▪ تعتبر تكاليف الجودة بأقسامها الثلاث أداة في يد المختصين بالرقابة على الجودة في المنظمة لمعرفة الأماكن في المصنع التي تحتاج إلى جهود أكبر لرفع الجودة وأيضا تحديد الأماكن التي ترفع فيها مصاريف الجودة بدون عائد معين حتى يتخذ الاجراء المناسب للاقلال منه.

▪ بفضل حساب تكاليف الجودة يمكن توجيه التخطيط للمرحلة المقبلة لضبط الجودة في الاتجاه الذي يقود إلى المستوى المناسب أو الأمثل للجودة... وذلك بالسيطرة على الأنواع المختلفة للجودة بزيادة تكاليف الرقابة مثلا للوصول إلى تكاليف أقل للمعيب.

▪ بمعرفة تكاليف الجودة يستطيع مدير الرقابة على الجودة أن يحدد الميزانية اللازمة لبرامج ضبط الجودة في المراحل المقبلة من العمل.

في حين بين خالد سامي عبد الله حمودة في دراسته إلى أن العديد من الباحثين حددوا أهمية تكاليف الجودة كالتالي¹¹:

دراسة نظرية لأهمية الجودة في المؤسسات الاقتصادية

- تعد الجودة أداة ضرورية في نجاح الشركات أو فشلها لما لها من دور في إيجاد مركز تنافسي للشركة في السوق وذلك من خلال عدة نقاط يمكن أن توضح أهمية الجودة وهي (كسب ثقة الزبون، حصة سوقية أعلى، ولاء العاملين، وتخفيض التكاليف).
- تشمل على عنصري (التكلفة والجودة) اللذان بعدان من ضمن عوامل النجاح الرئيسية الرابعة (التكلفة، الجودة، الوقت، والابتكار) للمنظمة
- تساعد على تحديد نقاط الضعف وتحديد الوسائل اللازمة لتحسين مستوى الجودة، وبالتالي تعزيز الوضع التنافسي للشركة وتحقيق معدلات ربح أكبر
- تساعد في تحديد الفاقد على مستوى العمليات الإنتاجية بشكل فعال وبالتالي تساعد في تسريع حل المشكلات و عمليات التحسين والتطوير داخل الشركة.
- وتقلل الخسائر المالية من خلال: الحيلولة دون فقدان العملاء الناجم عن مشكلات الجودة ، تقليل الفاقد، والحد من انخفاض الكفاءة في أداء الأعمال

6. عناصر تحقيق إدارة الجودة الشاملة.

تشمل عناصر تحقيق إدارة الجودة الشاملة ما يأتي¹²:

- القيادة العملية:
- على الإدارة العليا أن تركز على القيادة العملية، حيث لا خطب ولا شعارات وإنما هناك جدية في العمل وتفاني في الإدارة، ولتكون الإدارة قدوة ومثلاً يحتذى به لكل المستويات الإدارية والعاملين، وفي مقدمة ذلك الالتزام والامان من قبل الإدارة العليا بإدارة الجودة الشاملة كمنهج للتطبيق؛
- الرؤية الاستراتيجية:
- لا بد من وجود رؤية استراتيجية للمنظمة ككل حول كيفية تحقيق الجودة مع ربط هذه الاستراتيجية بكثافة أنشطة المنظمة؛
- التحسين المستمر:
- لا بد من التحسين والتطوير المستمر في عمليات وأنشطة المنظمة، حتى يمكن تحقيق وفر في التكاليف وسرعة أعلى في الأداء مع الالتزام بالمعايير المطلوبة للجودة؛
- رفع مستوى العاملين:
- يعتبر الأفراد العاملون في المنظمة هم المحور الرئيسي الذي تقوم عليه عملية اتقان الجودة، وبالتالي يجب الاهتمام بمستوى أدائهم وتدريبهم وصقل مهاراتهم لتحقيق المستوى المطلوب من الجودة؛
- بناء فرق العمل:
- ان تضافر جهود الأفراد تظهر في أحسن صورها من خلال بناء فرق العمل وتشجيع التعاون بين الإدارات والذي يضمن العمل الجماعي والتعاون ويضيف قيمة كبيرة للجودة؛
- الابداع والابتكار:
- يحتاج تحقيق مستويات الجودة إلى الابداع والابتكار وإلى اطلاق أكبر عدد من الأفكار الجديدة والمفيدة لتحسين الجودة؛

■ ثقافة اشباع الرغبات:

لا بد من إيجاد ثقافة جديدة داخل المنظمة، ثقافة تركز بقوة على اشباع رغبات العملاء وتهتم بذلك.

■ فن حل المشاكل:

لا بد من تعليم الادارة والعاملين كيفية تحديد وترتيب وتحليل المشاكل وتجزئتها إلى عناصر أصغر حتى يمكن السيطرة عليها وحلها.

خاتمة:

تعيش المؤسسات الاقتصادية في وقتنا الحاضر بيئة أعمال متسارعة التطور والتغير، ما يحتم عليها السير وفق ما تقتضيه هذه الأخير. لأجل ذلك وجب على المؤسسات بأن يكون لها رؤى استراتيجية مبنية على التخطيط الجيد والتطبيق الفعال. ان هذه تجسيد الرؤية الاستراتيجية لا يمكن أن ينجح الا اذا وضعت المؤسسات المستهلك في قمة تطلعاتها بدراسة حاجاته ورغباته وسدها بالجودة التي يتوقعها أو أكثر وهذا من أجل الاحتفاظ به وكذا الحصول على زبائن محتملين. ان تحقيق تطلعات المستهلك على مستوى جودة المنتج يعد رهان المؤسسات وهذا على كافة المستويات الادارية والتنظيمية، سيما وأن الأخذ بهذا المدخل كنظام اداري وفكري وفلسفي يجب أن يشمل جميع أوصال المؤسسة. فاذا تحقق هذا الأخير وجدت المؤسسة نفسها قادرة على مجابهة التغير في بيئة الأعمال وتحقيق الاستدامة التنافسية داخلها.

قائمة المراجع:

1. حميد الطائي وآخرون، ادارة الجودة الشاملة TQM والايزو ISO، دار الوراق للنشر والتوزيع، الاردن، 2014، ص15.
2. نزار عبد المجيد البروراري، لحسن عبد الله باشيو، ادارة الجودة مدخل للتميز والريادة (مفاهيم وأسس وتطبيقات)، دار الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2011، ص25.
3. حمد محروس محرم، محمد عماد فهمي، تكاليف الجودة: مدخل إلى التطوير والتحسين المستمر، مركز نوع الايمان للطباعة، مصر، 2000، ص03.
4. صالح ابراهيم يونس الشعباني، كلف الجودة واستراتيجية التوازن مع قيمة الجودة، مجلة بحوث مستقبلية، العدد19، 2007، ص118.
5. بوعنان نور الدين ، جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء (دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية لسكيكدة)، رسالة ماجستير تخصص تسويق، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، 2006/2007، ص06.
6. الصدر بتصرف: فريد كورتل، آمال كحيل، الجودة ومنظمة الايزو، دار كنوز المعرفة، الاردن، 2012، ص28.
7. حميد الطائي وآخرون، مرجع سابق، ص39.
8. نجم عبود نجم، ادارة الجودة الشاملة في عصر الانترنت، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص51.
9. محمد عيشوني، تحليل تكاليف الجودة (الباب السابع)، ص02 على الرابط <http://hctmetrology.tripod.com/quality>
10. فريد كورتل، آمال كحيل، مرجع سابق، ص39.
11. خالد سامي عبد الله حمودة، واقع تكاليف الجودة في الشركات الصناعية الفلسطينية (دراسة تطبيقية)، رسالة ماجستير، كلية التجارة، قسم محاسبة، الجامعة الاسلامية بغزة، 2014، ص ص37-38. على الرابط <http://library.iugaza.edu> ps/thesis
12. نزار عبد المجيد البروراري، لحسن عبد الله باشيو، مرجع سابق، ص ص163-164.