



ملتقى المعارف الزراعية الفلسطينية  
Palestinian Agricultural knowledge forum

# إدارة الجودة في المشاريع الصغيرة



## تعريفات الجودة

- الجودة: ان تقدم منتجا مطابقا للمواصفات وخاليا من الأخطاء
- "كل السمات والخصائص لمنتج أو الخدمة التي تجعله قادراً على تلبية الاحتياجات المذكورة صراحة أو المضمنة"
- ومن الباحثين من يرى أن الجودة تعنى أشياء مختلفة لكل فرد أو مؤسسة وبالتالي فإنه يمكن تعريف الجودة حسب مبدأ التركيز على النحو التالي:
- أ- التركيز على العميل:
- تعرف الجودة على أنها " إرضاء العميل " أو " مقابلة الغرض " وهذا المسلك يعتمد على قدرة الشركة على تحديد متطلبات العميل وبعد ذلك تنفيذ هذه المتطلبات. وهذا التعريف للجودة الذي يركز على العميل مناسب جداً للشركات التي لها خدمات ذات اتصال مباشر بالعملاء أو التي تعتمد في أداء خدماتها على عدد كبير من الموظفين.



## تعريفات إدارة الجودة

ب - التركيز على العملية:

- تعريف الجودة على أنها " مطابقة المتطلبات ". وهذا التعريف يعطى أهمية أكبر على دور الإدارة في مراقبة الجودة حيث أن دور العملية والطريقة في تقديم الخدمة هي التي تحدد جودة المنتج النهائي. وبالتالي فإن التركيز هنا داخلي وليس خارجي. وهذا التعريف مناسب للشركات التي تقدم "خدمات قياسية"، لا تتطلب اتصال كبير بالعملاء.

ج-التركيز على القيمة:

- تعرف الجودة أحياناً أنها "التكلفة بالنسبة للمنتج، والسعر بالنسبة للعميل" أو "مقابلة متطلبات العميل على أساس الجودة، والسعر، والإمكانية" وبالتالي فإن التركيز هنا أيضاً خارجي وذلك بمقارنة الجودة مع السعر والإمكانية.



## لماذا الجودة؟

- **زيادة الحصة السوقية والإيرادات:** حيث إنّ إدارة الجودة الشاملة تتيح للمؤسسة تقديم المنتجات والخدمات بجودة مميزة، وبالتالي تمكن المؤسسة من تحقيق زيادة في الطلب ينتج عنه زيادة في الإيرادات وفي الحصة السوقية.
- **تقليل التكاليف:** فقد أجريت دراسات حول أثر الجودة على التكاليف فظهر أنّهُ كلما زاد تحسّن المنتج للمؤسسة قلت التكاليف، وذلك بالاستغناء عن الأنشطة التي لا تضيف قيمة للمنتج، والمنتج عديم الجودة يزيد من احتمالية تراجع الزبائن عنه، أو التعويضات المصاحبة والإصلاحات، فهذا الأمر يُمكن تفاديه إذا كان المنتج ذا جودة وبالتالي تقلّ التكاليف، وتساهم إدارة الجودة الشاملة في تخفيض حالاتٍ عدم تطابق المعايير للمنتج، وهذا يؤدي إلى زيادة أرباح الشركة.



## لماذا الجودة؟

- زيادة رضا الزبائن والمستهلكين: حيث إنّ الهدف النهائي من إدارة الجودة الشاملة رضا العميل وتقديم ما يتطابق مع رغباته وتوقعاته، فعندما يحصل العميل على الجودة تزيد الثقة بينه وبين المؤسسة، وتحصل المؤسسة على ولاء هذا الزبون، وهذا يُمكن المؤسسة من النجاح في تسويق منتجاتها والمحافظة على زبائنها والحصول على زبائن جدد
- الجودة لها تأثيرٌ على الإستراتيجية التنافسيّة: فمن العوامل المهمة لإنجاح أي مؤسسة الجودة، فكلّما كان المنتج ذا جودة عالية في السوق زاد الإقبال عليه، وهذا ما يجعل وجود منافسة بين المؤسسات، فيجب أن يكون المنتج عالي المواصفات ومتميّزاً عن غيره، فهذه الأمور مهمّة في أي منتج ويجب أن تحقّقه المؤسسة كي تستطيع أن تبيع وتستحوذ على أكبر قدر ممكن من السوق



## لماذا الجودة؟

- **التحسين المُستمر:** فإدارة الجودة الشاملة تسعى لإرضاء الزبُون والمستهلك وجذبهم إلى المؤسسة وهذا يتطلب من المؤسسة أن تكون أكثر كفاءة واستجابة، فالذي يجعل المؤسسة تتقدّم في عملها هو البحث الدائم على الأفضل في منتجاتها، فتفتح الفرصَ للبحثِ والتطوير وتشجيع الإبداع والتميز عن المنافسين.
- **تقليل المخزون:** وذلك من خلال معرفة ما يحتاجه المستهلك وإنتاجه بالشكل الصحيح وإيصاله عبر المورد في الوقت المناسب.
- **زيادة رضا وتمكين الموظفين:** إذ تحسّن إدارة الجودة الشاملة الأعمال من خلال الاستغناء عن العمليات والمراحل غير الضرورية وتجنب إضاعة وقت الموظفين، مما ينجم عنه زيادة في إنتاجية الموظف وشعور بالانتماء إلى العمل الجماعي في المؤسسة



## ابعاد جودة السلع

- الأداء : مطابقة المنتج لمتطلبات المستهلك.
- الخصائص : الميزة التنافسية الخاصة بمنتجك مقارنة مع الآخرين.
- المطابقة : مقابلة المعايير المتفق عليها مسبقاً.
- الديمومة أو المتانة : ثبات مواصفات المنتج وشعور المستهلك بذلك.
- الاعتمادية: السرعة، التعامل، الكفاءة، وسهولة الوصول للمنتج.
- الجمالية : الرونق أو الإحساس الذي يولده امتلاك السلعة.
- الجودة المدركة : التقييم غير المباشر للجودة (السمعة).



## ابعاد جودة الخدمة

- الوقت ودقة التوقيت
- الإحاطة الاكتمال
- المجاملة أو اللياقة
- التناسق التناغم
- الموصولية (إمكانية الوصول)
- الدقة
- الاستجابة



## مبادئ إدارة الجودة

- المبدأ الأول: العميل هو بؤرة الاهتمام. العمل على إشباع رغبة العميل والعمل على إقناعه.
- المبدأ الثاني: القيادة. من خلال وضع أهداف البرامج لتنفيذها بالشكل الصحيح والسليم.
- المبدأ الثالث: إشراك العاملين في المنشأة.
- المبدأ الرابع: منهجية العمليات. (الفلسفة والأنظمة المختلفة ما بين المؤسسات).
- المبدأ الخامس: الإدارة بمنهجية المنظومات.
- المبدأ السادس: التحسين المستمر. يجب أن يكون هدفاً دائماً.
- المبدأ السابع: اتخاذ القرار بناء على حقائق ينبغي أن تكون البيانات حقيقة عند اتخاذ القرارات.
- المبدأ الثامن: الشراكة المربحة للطرفين مع الموردين.



## أنظمة الجودة: مفاهيم

- إدارة الجودة الشاملة: نظام شامل ومتكامل يهدف الى ارضاء العميل عن طريق الجهود المستمرة والمشاركة بين الإدارة والعاملين لتحقيق الجودة في كل الأنشطة لتقديم سلعة أو خدمة مطابقة للمعايير المرضية للعميل والمناسبة للشركة
- سياسة الجودة: هي وثيقة يتم تطويرها بشكل مشترك من قبل الإدارة و خبراء الجودة للتعبير عن أهداف الجودة للمنظمة
- اهداف الجودة: مجموعة الاهداف التي تقرها المنشأة لتطبيق سياسة الجودة
- مراقبة الجودة: كشف الأخطاء والعيوب بعد حدوثها ، مثل فحص المنتجات على خطوط الانتاج قبل عملية التغليف والتعبئة
- توكيد الجودة: طرق واساليب منع الأخطاء أو المشكلات قبل حدوثها إذ تمتد لأبعد من أنشطة التفتيش مثل أنشطة التخطيط و متابعة نظم التشغيل المصممة للتأكد من أن متطلبات العميل قد تم الوفاء بها.

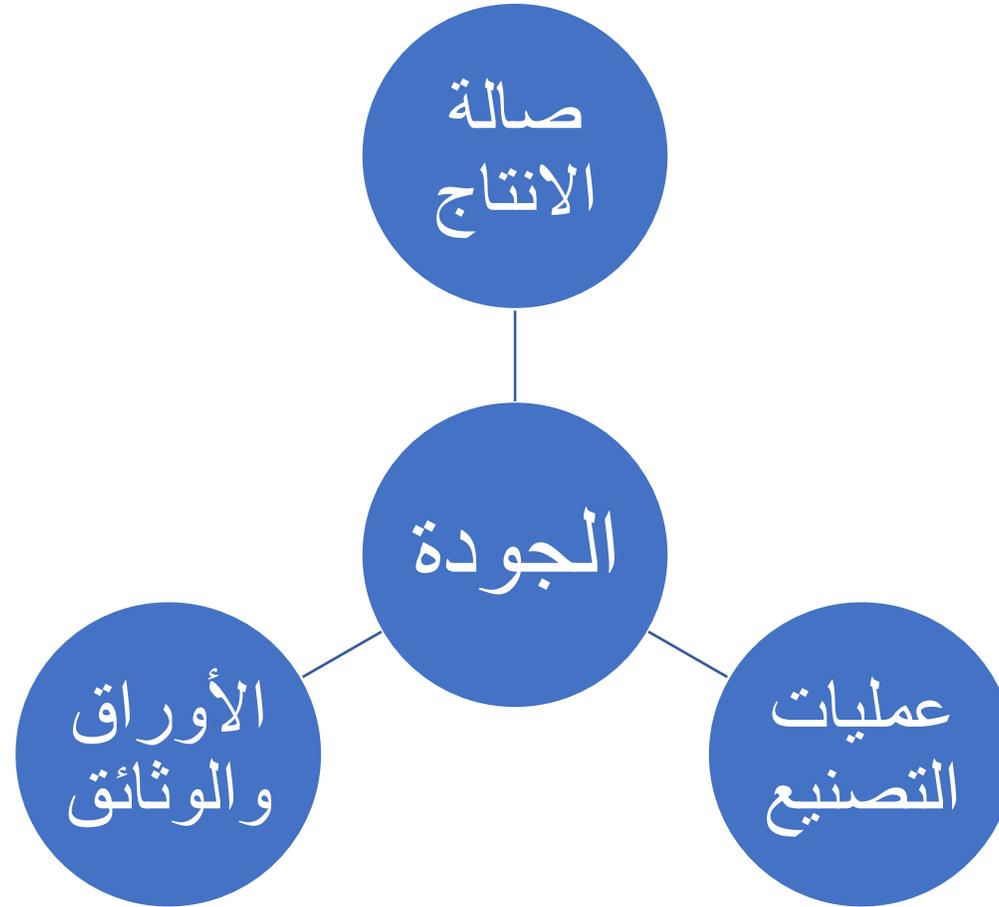


## نشاط تدريب لليوم الثاني

- خارطة الانسياب للوحدات الإنتاجية
- تحديد احتياجات الوحدات الإنتاجية
- تحليل التحديات التي تواجه الوحدات الإنتاجية
- ملف الوحدات الإنتاجية "اسم الوحدة، هويتها، منتجاتها، فريق العمل، الفئة المستهدفة، خطوط الإنتاج، التسويق"

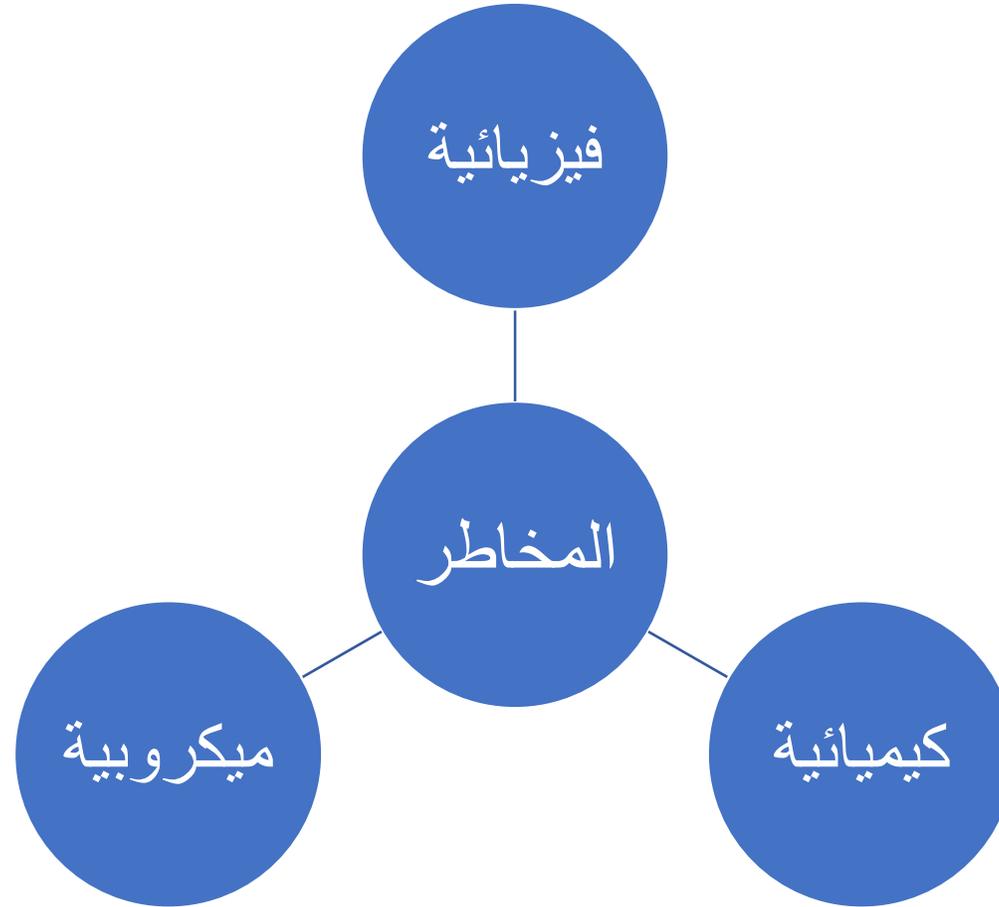


## مهاور الجودة





# المخاطر





## إدارة الجودة

- الاشتراطات الصحية في صالات الإنتاج:
- تصميم الوحدة الإنتاجية "تدفق الانتاج- تدفق العمال- عزل مصادر التلوث"
- الأرضية "بورسلان ابيض خالية من البروزات"
- الجدران "بورسلان على ارتفاع ٢ متر"
- ترتيب المعدات "مساحات متاحة للتنظيف والإصلاح- مسافة امنة"
- الصرف الصحي "شبكة مغلقة وامنة وبعيدة عن مراكز التصنيع"
- التهوية "تيار هوائي"
- المساحة "حد ادنى ٨٠م<sup>٢</sup>"



## إدارة الجودة

### التغليف

- مخاطر فيزيائية
- مخاطر كيميائية
- مخاطر بيولوجية

### التصنيع

- مخاطر فيزيائية
- مخاطر كيميائية
- مخاطر بيولوجية

### استلام المواد الخام

- مخاطر فيزيائية
- مخاطر كيميائية
- مخاطر بيولوجية



- تحليل المخاطر وتحديد النقاط الحرجة  
الخطر "فيزيائي- كيميائي- بيولوجي"----- "اجراء المنع او التخفيف"  
"مصفوفة المخاطر وطريقة التعامل معها"