



جامعة تلمسان
كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

قسم العلوم التجارية
السنة الأولى ماستر - تخصص تسويق

مغناذج قياس الجودة

أ.د. سهيلة غماري

مقياس الجودة

- مقياس فعالية الجودة.
- علم القياس.
- الفحص.
- الاختبار.
- وسائل قياس الجودة.
- قياس رضا العميل.

قياس

بيانات

تحليل

معلومات



متطلبات قياس الجودة

1- تحديد الاحتياجات للمتطلبات الوظيفية :

هناك نوعين من الاحتياجات التي تحدد خصائص المنتج هما:

- **احتياجات ضمنية Implied Needs :** تشمل عدة عوامل منها ؛ السلامة ، الإتاحة ، قابلية الصيانة ، المتانة ، الموثوقية ، قابلية الاستخدام والتشغيل ، السعر ، البيئة.
- **احتياجات محددة Stated Needs :** هي مجموعة المواصفات المعدة من ميزات وخصائص الوظيفة والتشغيل وهي عادة تكون مقدرة كمياً.

2- تعريف فئات خصائص المنتج:

هناك فئتان رئيسيتان لتحديد خصائص المنتج وفقاً للتغيرات التي تنتج مصادفة أو بعشوائية هما:

- **المتغيرات Variables :** وهي الخواص التي لها قيم تتغير وفقاً لقوانين طبيعية Normal Laws (مثل: القوة/السرعة).
- **الصفات Attributes :** وهي الخواص التي لها صفة تنتج وفقاً لقوانين حدية Binomial Laws (مثل: صح/خطأ ؛ جيد/رديء ؛ مقبول/غير مقبول ؛ معيوب/غير معيوب).

مشاكل قياس الجودة

- العمل خارج حدود المراقبة.
- تردد الناس.
- مقدار التفاسير.
- فقد الشرب.
- مشكلة دقة البيانات.
- لا يوجد بيانات يمكن قياسها.
- تكاليف اداة القياس.
- فهم البيانات.
- معرفة الهدف.
- عدم وضوح ماذا يقاس.
- مشكلة تغيير البيانات.
- فقد التنسيق.
- معايرة الجهاز.
- قراءات متحيزة.
- عدم وجود مرجع قياسي.
- عدم معرفة مدى القياس.
- بيئة غير مراقبة.
- الفوائد لا تستحق الاستثمار.
- التركيز على مؤشر واحد.

أبعاد الجودة

