



جامعة تلمسان  
كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

قسم العلوم التجارية  
السنة الأولى ماستر - تخصص تسويق

10. تكاليف الجودة

أ. د. سهيلة غماري

# تقييم تكاليف الـاجودة

تكاليف الـاجودة =

تكاليف الفشل

(داخلي + خارجي)

+

تكاليف الوقاية

+

تكاليف التقييم

## تكاليف الفشل

النفقات غير المقصودة التكاليف المسجلة من قبل الشركة	داخلي	تكاليف الفشل
التكاليف التي لاحظها المستخدم	خارجي	

## تكلفة الحصول على الجودة

<p>الاستثمارات الطوعية لكي يتوافق المنتج لمتطلبات العملاء</p>	<p>النفقات المتكبدة لتجنب العيوب والأخطاء في جميع وظائف العمل يتعلق بعملية الإنتاج</p>	<p><b>تكاليف الوقاية</b> يتعلق بعملية الإنتاج</p>
	<p>تكاليف الفحوصات التي يتم إجراؤها للتأكد من جودة المنتج أو الخدمة قبل وبعد بيعها</p>	<p><b>تكاليف التقييم ( أو الكشف )</b> يتعلق بالمنتج</p>

# تطور تكلفة عدم الجودة

نوع الشركة	شكل	تكلفة عدم الجودة ( بالنسبة لرقم الاعمال )
الجودة التي يتم الحصول عليها عن طريق التحكم في المنتج النهائي أو شبه النهائي	رقابة جودة	15 إلى 25%
تنفيذ مجموعة من التدابير للحصول على منتج عالي الجودة مفهوم جودة العملية مفهوم الوقاية	تأكيد الجودة	10 إلى 12%
جميع وظائف الأعمال المعنية تحقيق الجودة طوال عمر المنتج أو الخدمة	إدارة الجودة الكلية	4 إلى 7%

# تكاليف الفشل / العجز

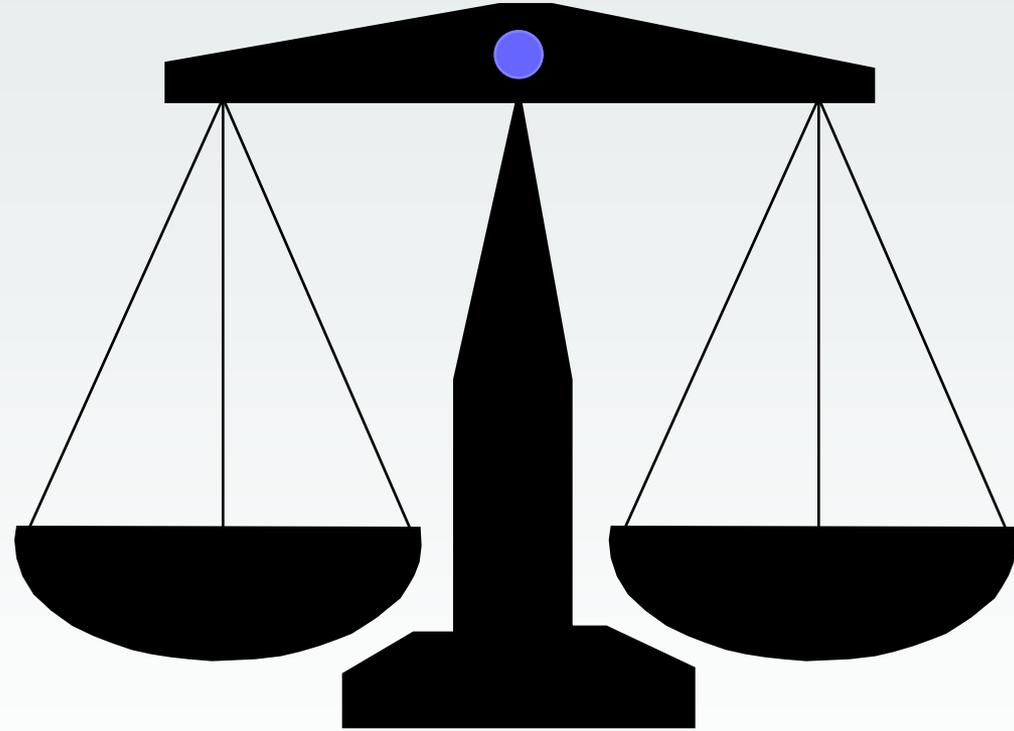
داخلي	خارجي
<p>إعادة صياغة / إعادة التدوير / التنقيح  خسائر الطاقة  المساحات غير المستخدمة  تجميد المعدات/المخزون  مخزونات زائدة  إعادة إصدار-إعادة الشحن  إضاعة الوقت  أجزاء غير متوافقة  ملفات غير كاملة/غير دقيقة  الأدوات غير متوفرة  اجتماعات غير فعالة  النسيان -الانفعالات غير المبررة  عدم احترام أوقات الوحدة  عدم الالتزام بالمواعيد  التغيب عن العمل /حوادث العمل  ساعات إضافية  تشخيصات غير كاملة  افواتير متأخرة او خاطئة  فقدان الأدوات  هدر الأجزاء و/أو المواد الخام  إمدادات معيبة  التخطيط السيئ  أوقات تغيير الأداة أطول من اللازم...</p>	<p>فاتورة غير صحيحة  المدفوعات المتأخرة /الرسوم المالية  شكاوى الزبون  تجميد البضائع  ضمانات  الأضرار التي لحقت صورة العلامة  التجارية  ...</p>

وظيفة الجودة  
تدريب  
طُرق  
مؤهلات الموردين  
تصميم  
تحسين المخزون  
وثائق محطة العمل  
قوائم المراجعة  
النماذج الأولية  
الاستخدام الأمثل للمعدات  
تحليل العملية  
موثوقية الملف  
أتمتة automation  
التواصل المعلوماتي...

## تكاليف الوقاية

التحكم في الاستقبال  
الاختبار النهائي  
مراقبة المطابقة أثناء العمليات  
اختبارات قبل التسليم  
مراقبة الطلب  
مراقبة الفاتورة  
مراجعة  
مؤشرات الإدارة  
....

## تكاليف التقييم



تكاليف الوقاية  
تكاليف التقييم

تكاليف الفشل

# عرض النتائج

مثال على النسب

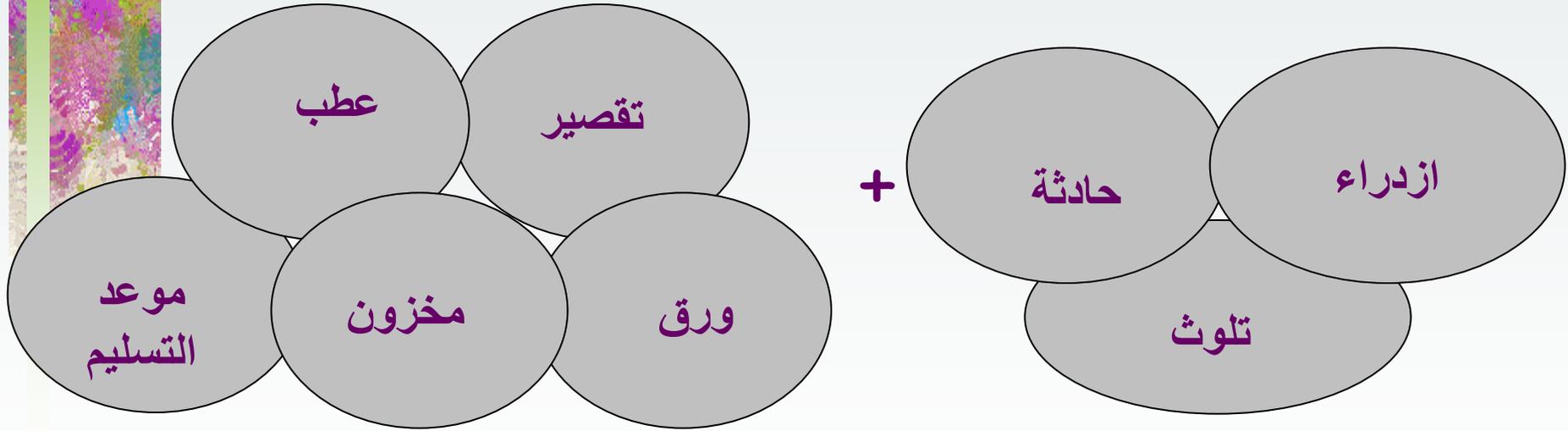
التكاليف الناتجة عن عدم الجودة  
حجم الأعمال

التكاليف الناتجة عن عدم الجودة  
إجمالي تكاليف الإنتاج

التكاليف الناتجة عن عدم الجودة  
قيمة مضافة

التكاليف الناتجة عن عدم الجودة  
ساعات العمل المباشرة

# فلسفة الصفير



# فلسفة الصفرة

<p><b>عطب</b> الإفراط في التخزين إيقاف العملية حظر المهام المنبع هدر الإمكانيات البشرية تمديد المواعيد النهائية استياء العملاء</p>	<p><b>مخزون</b> فقدان المساحة الشلل التعامل غير الضروري ضرر</p>	<p><b>تقصير</b> غير الجودة خسائر السوق العلامات التجارية السيئة عودة المخزون النفائيات (الوقت والمواد)</p>	<p><b>ازدراء</b> لا يوجد عمل جماعي → تثبيط الموظفين</p>
<p><b>موعد التسليم</b> خسارة السوق تكاليف اضافية تجميد الموارد البشرية والمادية</p>	<p><b>ورق</b> مضيعة للوقت هدر للمال الإفراط في المعلومات</p>	<p><b>حادثة</b> جريح,ميت. حماية سرقة الأجهزة والهكر،</p>	<p><b>تلوث</b> العلامات التجارية السيئة خسارة الأسواق الضرائب عدم الالتزام بالمعايير</p>

# باختصار

الجودة تسير بشكل جيد



- لأول مرة

- كل مرة

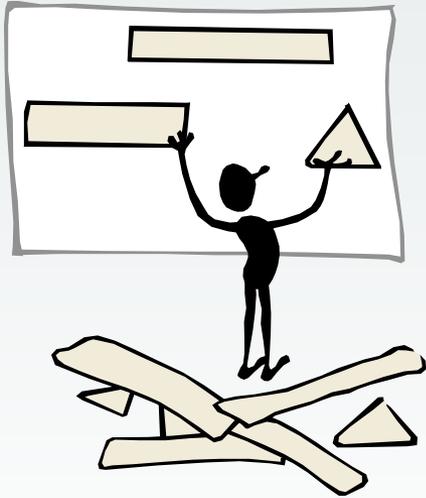
- في الوقت المحدد

- بأقل تكلفة

- من خلال إرضاء العملاء و المؤسسة

# باحتصار

كتابة → شفوي



- اكتب ما عليك القيام به
- افعل ما كتبته
- تأكد من أنك فعلت ما هو مكتوب
- احتفظ بسجلات مكتوبة