

## المحور العاشر: تسيير الإنتاج والجودة في المؤسسة

أولاً: تسيير الإنتاج

1- تعريف الإنتاج: الإنتاج هو عملية تحويل المدخلات (عمل، مواد أولية، رأس مال، تكنولوجيا...) إلى مخرجات (سلع أو خدمات) ذات قيمة اقتصادية.

2- أهداف وظيفة الإنتاج:

- تحقيق الكفاءة في استخدام الموارد.
- تخفيض التكاليف.
- تحسين جودة المنتجات.
- تلبية الطلب في الوقت المناسب.
- تحقيق المرونة الإنتاجية.

3- أساليب الإنتاج:

- الإنتاج المستمر: هو أسلوب إنتاج تكون فيه المخرجات نمطية وموحدة، حيث يتم إنتاج نفس السلعة بشكل متكرر وبكميات كبيرة. ورغم أن المدخلات قد تكون أحياناً غير نمطية (اختلافات طفيفة في المواد الأولية أو مصادرها)، إلا أن العملية الإنتاجية تكون مضبوطة بشكل دقيق بما يسمح بالحصول على منتج نهائي متجانس وثابت الخصائص.

- الإنتاج المتقطع هو أسلوب إنتاج يتميز بأن مخرجاته غير نمطية ومتنوعة، حيث يتم الإنتاج حسب الطلب أو على شكل دفعات، مما يؤدي إلى اختلاف في الخصائص والتصميم.

4- تعريف تسيير الإنتاج: هو مجموعة الأنشطة التي تهدف إلى تخطيط وتصميم وتنظيم ورقابة العمليات الإنتاجية من أجل تحقيق الكفاءة والجودة. ويعد التصميم مرحلة أساسية لتحديد خصائص المنتج وطريقة إنتاجه. والرقابة أيضاً

وظيفة محورية لضمان تنفيذ العمليات وفق الخطط وتصحيح الانحرافات.

5- مسؤوليات وأدوار إدارة الإنتاج:

- تخطيط الإنتاج.
- تصميم المنتجات والعمليات.
- تنظيم العمليات.
- جدولة الإنتاج.
- إدارة المخزون.
- مراقبة الجودة.

- صيانة المعدات.

ثانياً: تسيير الجودة

1- تعريف الجودة: يعرف Philip B. Crosby الجودة بأنها: "مطابقة المنتج أو الخدمة للمتطلبات"، كما يعرفها معيار International Organization for Standardization (ISO 9000) بأنها: "درجة تلبية مجموعة من الخصائص الكامنة للمتطلبات".

2- أهداف الجودة:

- تحقيق رضا العملاء.
- تقليل العيوب.
- تحسين سمعة المؤسسة.
- تعزيز التنافسية.
- تخفيض تكاليف عدم الجودة.

3- أبعاد الجودة:

- مستوى الأداء: قدرة المنتج على أداء وظيفته الأساسية.
- المطابقة: مدى توافق المنتج مع المواصفات.
- الشكل الخارجي: جاذبية التصميم والتغليف.
- الموثوقية والمتانة: قدرة المنتج على العمل لفترة طويلة دون أعطال.
- خدمات ما بعد البيع: الصيانة والضمان وخدمة العملاء.
- إمكانية التحسس بالجودة: هي إدراك المستهلك لجودة المنتج قبل استخدامه الفعلي، وذلك اعتماداً على مؤشرات مثل: العلامة التجارية، السعر، السمعة، أي أن العميل قد يحكم على الجودة بشكل غير مباشر قبل التجربة.

4- معوقات تسيير الجودة:

- عدم الاستمرار في تحقيق الأهداف.
- التركيز على الأرباح على حساب الجودة.
- ضعف التزام الإدارة العليا.
- مقاومة التغيير.
- نقص التدريب.
- عدم كفاءة أنظمة التقييم التقليدية.
- ضعف التنسيق بين الأقسام.