

الفصل الثاني: أهمية الجودة

للجودة أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسات أو المستهلكين، وتكمن أهميتها فيما يلي:

ـ **بالنسبة للمؤسسات** : تستمد المؤسسة شهرتها من مستوى جودة منتجاتها وخدماتها، ويتضح ذلك من خلال العلاقات التي تربط المؤسسة مع الموردين وخبرة العاملين، ومهاراتهم ومحاولة تقديم منتجات وخدمات تلي رغبات وحاجات عملاء المؤسسة.

ويترتب على غياب الجودة ظهور منتجات معيبة تحمل المؤسسة لتكاليف باهظة داخل المؤسسة (خسارة قيمة مستلزمات الإنتاج المستخدمة والتكاليف المرتبطة بالإصلاح والتكاليف المرتبطة بوقف الإنتاج لمعرفة نوع العيب وأسبابه...) وخارجها أيضا تكاليف الصيانة، مطالبة العميل بالتعويض المادي، التكاليف المرتبطة بالإساءة إلى سمعة المؤسسة وفقدانها لربائنها).

ـ **المنافسة العالمية**: إن التغيرات السياسية والاقتصادية ستؤثر في كيفية وتوقيت تبادل المنتجات والخدمات إلى درجة كبيرة في سوق دولي تنافسي، وفي عصر المعلومات والعولمة، تكسب الجودة أهمية متميزة إذ تسعى كل من المؤسسة والمجتمع إلى تحقيقها بهدف التمكن من تحقيق المنافسة العالمية وتحسين الاقتصاد بشكل عام والتوغل في الأسواق العالمية، فكلما انخفض مستوى الجودة في منتجات وخدمات المؤسسة أدى ذلك إلى إلحاق الضرر بأرباحها.

ـ **حماية المستهلك** : تطبق الجودة في أنشطة المؤسسة ووضع مواصفات قياسية محددة تساهم في حماية المستهلك من الغش التجاري وتعزيز الثقة في منتجات وخدمات المؤسسة، عندما يكون مستوى الجودة منخفضا يؤدي ذلك إلى إحجام المستهلك عن شراء منتجات وخدماتها المؤسسة، وعدم رضا المستهلك هو فشل المنتج الذي يقوم بشرائه من القيام بالوظيفة التي يتوقعها المستهلك منه.

ـ **التكاليف وحصة السوق**: تنفيذ الجودة المطلوبة لجميع عمليات ومراحل الإنتاج من شأنه أن يتيح الفرص لاكتشاف الأخطاء وتلافيها لتجنب تحمل كلفة إضافية إلى الاستفادة القصوى من الآلات عن طريق تقليل الزمن العاطل عن الإنتاج وبالتالي تخفيض الكلفة وزيادة ربح المؤسسة.

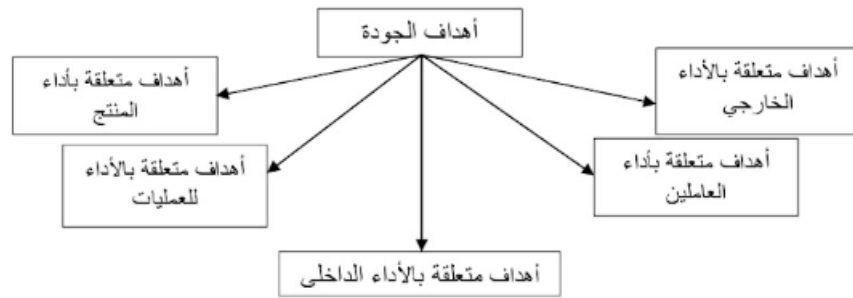
ـ **أهداف الجودة**: هناك نوعين من أهداف الجودة وهما:

● **أهداف تخدم ضبط الجودة** : هي التي تتعلق بالمعايير التي ترغب المنظمة في المحافظة عليها حيث تصاغ هذه المعايير على مستوى المنظمة ككل، وذلك باستخدام متطلبات ذات مستوى أدنى تتعلق بصفات مميزة مثل الأمان... الخ.

● **أهداف تحسين الجودة**: غالبا ما تنحصر في الحد من الأخطاء وتطوير منتجات جديدة ترضي الزبائن بفعالية أكبر، ومن هنا يمكن تصنيف أهداف الجودة بنوعيتها إلى خمس فئات هي:

1. أهداف الأداء الخارجي للمنظمة ويتضمن الأسواق والبيئة والمجتمع؛
2. أهداف أداء المنتج والخدمة وتتناول حاجات الزبائن و المنافسة؛
3. أهداف العمليات وتتناول مقدرة العمليات وفعاليتها وقابليتها للضبط؛
4. أهداف الأداء الداخلي وتتناول مقدرة المنظمة وفعاليتها ومدى استجابتها للتغيرات ومحيط العمل؛
5. أهداف أداء العاملين وتتناول المهارات القدرات التحفيز وتطوير العاملين.

الشكل رقم (02): أهداف الجودة



المصدر: محمد عبد الفتاح الصيرفي الإدارة الرائدة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2003، ص 207.