تكاليف الجودة حسب جينيشي تاجوشي :

تكاليف الجودة هو مدخل أشار له رائد الجودة **جينيشي تاجوشي** ويتضمن جميع الطرائق الهندسية والاحصائية لتخفيض التكاليف وتحسين الجودة عن طريق المثالية في تصميم المنتوج وعمليات التصنيع .يؤمن **تاجوشي** بأن التكاليف غير المرغوبة ترتبط مع أي انحراف عن القيمة المستهدفة لخصائص الجودة.

لا يوجد اتفاق تام بين خبراء الجودة حول كلف الجودة إلا ان المنهج الأكثر قبولا هو ذلك المنهج الذي يقسم كلف الجودة الى ثلاثة اصناف عامة هي: كلف منع العيب، كلف تقويم الجودة، الكلف الخاصة بإنتاج المعيب وتذهب الجمعية الأمريكية لضبط الجودة الى تصنيف كلف الجودة الثى أربعة أصناف هي: كلف المنع (الوقاية)، كلف التقويم، كلف الفشل الداخلي، وكلف الفشل الخارجي.

خطوات برنامج كلف الجودة التقليدي:

يتطلب اعداد برنامج كلف الجودة التقليدي، الخطوات الآتية:

1/ بناء نظام لقياس كلف الجودة

2/ تطوير نظام تحليل مناسب طويل الأمد

3/ وضع أهداف تحسين سنوية لكلف الجودة الاجمالية

4/ تطوير تحليل قصير الأمد يتناسب مع الأهداف الفردية التي تضاف الى أهداف التحسين السنوية

5/ مراقبة التقدم بالأهداف قصيرة الأمد و اتخاذ الاجراءات التصحيحية المناسبة في حالة عدم تحقق الأهداف الموضوعة .

تصنيف كلف الجودة

اتفق اغلب الكتاب والباحثين على التصنيف الذي وضعته الجمعية الأمريكية لضبط الجودة والذي يضم اربعة انواع من كلف الجودة هي:

أولا: تكاليف المنع أو الوقاية

Dr.BOUHELALA

و هي الكلف المترتبة على تخطيط وتنفيذ وادامة نظم الجودة، وتتضمن الرواتب وكلف تطوير تصميم المنتوج، وتصميم العملية الانتاجية والمعدات، واساليب ضبط الجودة، وتصميم نظم المعلومات، وكل التكاليف الاخرى المرتبطة بمنع حدوث المعيب، كما يندرج ضمنها الكلف المرتبطة بالتعليم والتدريب للأفراد العاملين المشاركين بإجراءات ضبط الجودة، كذلك تضم ازالة اسباب حصول الانتاج المعاب وكلف تدقيق الجودة وكلف تحسين الجودة فضلا عن كلف العمل مع الموردين قبل البدء بتصنيع المنتوج. ان كلف الجودة المختلفة تتناقص مع مرور الزمن عدا كلف المنع أو الوقاية فإنها تزداد كما تشكل نسبة مهمة من الكلف الاجمالية للجودة، تعد الزيادة في تكاليف المنع بديلا عن التخفيض الكبير في الاصناف الاخرى لكلف الجودة.

ثانيا: كلف التقويم

الكلف المرتبطة بتقييم المنتجات، العمليات، الاجزاء، والخدمات لتحديد درجة مطابقها لمعايير معينة وتتضمن تكاليف الفحص والاختبار للمواد الداخلة فضال عن كلف الفحص والاختبار للمنتوج، كما تتضمن كلف صيانة معدات وادوات واجهزة القياس وكلف في عمليات المستخدمة الاختبار، ويحدث هذا النوع من الكلف خلال وبعد عملية الانتاج ولكن قبل وصول المنتوج الى المستهلك. ويمكن النظر اليها ككلف مرتبطة بإدارة المخرجات في حين ترتبط كلف الوقاية بإدارة الهدف. ان كلف التقويم تتناقص طبيعيا مع الزمن مع انخفاض عدد الوحدات المعابة من خلال أنشطة الوقاية.

ثالثا: كلف الفشل الداخلي

الكلف الناجمة عن انتاج اجزاء معابة او خدمات معابة قبل تسليم المنتوج للزبون وتحدث عندما تفشل المنتوجات او الاجزاء او المواد او الخدمات في تلبية مواصفات الجودة المحددة وقبل تحويل ملكية المنتوج الى المستهلك، لا تظهر هذه الكلف عندما لا تظهر منتوجات غير مطابقة وعند اعتماد برنامج التلف الصفري. وتضم هذه الكلف كل من التلف والعمل المعثد وكلف تصحيح الوحدات المعابة وكلف تحديد اسباب فشل المنتوج وكلف اعادة اختبار المنتوج المعاد اصلاحه، كما ينبغي تضمينها لكلف وقت الانتاج المفقود بسبب الانتاج المعاب، والملاحظ ان هذه الكلف

Dr. BOUHELLAL

تتناقص مع تنفيذ انظمة ضبط الجودة نتيجة زيادة الانفاق على كلف المنع و هذا احد اسباب تقلص هذه الكلف بمرور الزمن.

رابعا: كلف الفشل الخارجي

الكلف التي تظهر بعد تسليم الاجزاء او الخدمات المعابة وحدث عندما ال يؤدي المنتوج وظيفته بشكل مرضي بعد تحويل ملكيته للمستهلك، واذا لم يكن هناك وحدات معابة فان هذه الكلف تظهر و تتضمن هذه الكلف: الكلف الناجمة عثن شكوى وتذمر المستهلك والتي تتضمن تكاليف الفحص والتعديل والاستلام والمناولة والاصلاح، والاستبدال للوحدات المعابة وكلف الضمان او الكفالة ضمن المدة المقررة. وهذه الكلف تتناقص بمرور الزمن وتطور نظم ضبط الجودة في الشركة.

النظرة الحديثة لتصنيف كلف الجودة

هي تختلف عن النظرة التقليدية في ان كلف التقويم والمنع ينبغي ان لا تزداد من اجل تخفيض المعيب وبالتالي ليست هناك عملية مبادلة بين كلف المعيب وكلف تفادي العيوب، والمستوى الأمثل لكلف الجودة يحدث عند النقطة التي نصل بها الى المعيب الصفري .وهذه النظرة لا تعتمدها الكثير من الشركات. انه في حالة زيادة كلف التقويم والمنع فإنها ستكون اكبر من التوفير المتحقق من كلف الفشل وتحسين العلاقة مع الزبائن.

Dr: BOUHELAL