

المحاضرة 5: تكاليف الجودة

ماهي تكاليف الجودة؟

تكاليف الجودة هي التكاليف التي تنفقها المؤسسة لضمان تقديم منتج يتوافق مع متطلبات المستهلك.

أنواع تكاليف الجودة¹:

أنواع تكاليف الجودة:

1- **تكاليف ضبط الجودة:** وتتضمن جميع التكاليف المرتبطة بالأنشطة اللازمة لضمان مطابقة المنتجات مع المواصفات المحددة لوحدة المنتج عند تصميمها. والعمل على منع حدوث إنتاج تالف أو معيب منذ البداية وتشمل أيضا التكاليف المرتبطة بأنشطة فحص وتقييم مستوى جودة الإنتاج، وتنقسم إلى:

-**تكاليف المنع :** وهي التكاليف التي تحدث لمنع إنتاج منتجات غير مطابقة للمواصفات.

-**تكاليف التقييم :** وهي التكاليف التي تحدث لاكتشاف تلك ال وحدات الفردية من المنتج غير المطابقة للمواصفات.

2- **تكاليف الإخفاق في ضبط الجودة:** تشمل جميع التضحيات المترتبة عن عدم النجاح في إنتاج المنتجات طبقا لمعايير الجودة المحددة مسبقا وفق احتياجات ورغبات العملاء.

وتعتبر ناشئة عن فشل أنشطة التوافق في تحقيق مستوى الجودة المستهدف. وتعد هذه التكاليف إجبارية لأنها ناتجة عن وجود وحدات معيبة بالفعل وغير مطابقة لمواصفات الجودة، وتنقسم إلى:

-**تكاليف الفشل الداخلي :** وهي التكاليف التي تحدث عندما يتم اكتشاف المنتج غير المطابق للمواصفات قبل شحنه للعميل.

-**تكاليف الفشل الخارجي :** وهي التكاليف التي تحدث عندما يتم اكتشاف المنتج غير المطابق للمواصفات بعد شحنه للعميل.

وتنقسم إلى:

تكاليف صريحة: مثل: تكاليف الوقت والجهد المبذول في استلام شكاوي العملاء والاستماع اليهم والتحقيق فيها وحلها؛

-أجور استرجاع المنتجات لإصلاحها وإعادةتها للعملاء؛

¹-إستنادا الى محاضرات الأستاذة محبوب فاطمة

-تكاليف استبدال أو إصلاح المنتجات المباعة إلى العملاء أثناء الفترة التي تغطيها الكفالة؛
-تكاليف معالجة وإصلاح العيوب في المنتجات المباعة التي قام العملاء بإرجاعها إلى المؤسسة.
تكاليف ضمنية مثل:

-تكاليف فقدان المؤسسة لمصداقيتها وسمعتها في السوق وبين العملاء،

-هامش الربح المفقود من إعادة التشغيل.

-المبيعات المستقبلية المتناقصة.

-انخفاض الأسعار نتيجة تناقص نصيب المؤسسة في السوق.

-فقدان بعض العملاء بسبب عدم الرضا عن الجودة.

-تكاليف الجودة التي يتحملها العميل بعد فترة الكفالة.

ملاحظة: تتزايد تكاليف المنع والتقييم كلما تزايدت الجودة بينما تتناقص تكاليف الفشل الداخلي والخارجي كلما تزايدت الجودة.

أهمية معالجة تكاليف الجودة:

الحصة السوقية وتحقيق الوفورات في التكلفة: فكلما كانت الوحدات المنتجة مطابقة للمواصفات قلت تكاليف الفشل، وكلما كانت مطابقة لمتطلبات الزبون ارتفعت الحصة السوقية.

سمعة المؤسسة: المؤسسة التي تتجح في تقديم منتج يلبي رغبات الزبائن يؤدي إلى تحسين سمعتها.

المزايا التنافسية: وجود منافسة عالمية يؤدي إلى الضغط على المؤسسة بضرورة الاهتمام بالجودة وتحسينها من أجل تحقيق رضا الزبون.

مسؤولية المنتج القانونية: المؤسسات التي تنتج منتجات منخفضة الجودة تكون مسؤولة قانونيا عن الأذى الذي يتعرض له الزبون نتيجة استعمال هذه المنتجات.

حماية المستهلك: عند تطبيق مستلزمات تحقيق الجودة يتم اعتماد مواصفات قياسية محددة تساهم في حماية المستهلك من الغش التجاري وتعزيز الثقة في منتجات المؤسسة.