

محاضرة: تسيير الإنتاج والجودة في المؤسسة

أولا - تسيير الإنتاج

1-تعريف تسيير الإنتاج:

تسيير الإنتاج هو النشاط الذي يهتم: "بالتخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة على مختلف عمليات الإنتاج، بهدف تحويل الموارد (مواد، معدات، أيدي عاملة) إلى منتجات أو خدمات نهائية بأكثر الطرق كفاءة وفعالية."

2-أهمية تسيير الإنتاج في المؤسسة: يمكن تلخيص هذه الأهمية في النقاط التالية:

- تحقيق الكفاءة التشغيلية
- تحسين القدرة التنافسية
- المرونة في تلبية الطلب
- ضمان رضا العملاء
- دعم اتخاذ القرار الإداري
- خفض تكاليف الإنتاج
- الالتزام بمواعيد التسليم

3-أهداف تسيير الإنتاج: يمكن تلخيص هذه الأهداف في النقاط التالية:

- تحقيق الاستخدام الأمثل للموارد
- ضمان تدفق مستمر للإنتاج:
- تقليل التكاليف وتحقيق الكفاءة
- احترام آجال التسليم
- ضمان جودة المنتجات

4-وظائف تسيير الإنتاج: يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

- تخطيط الطاقة الإنتاجية
- جدولة العمليات
- مراقبة الإنتاج
- تحسين العمليات وتقنيات الإنتاج

ثانيا-تسيير الجودة:

1-تعريف تسيير الجودة:

تسيير الجودة هو: " النظام الإداري الذي يضمن أن المنتجات أو الخدمات تتوافق مع المعايير والمتطلبات المحددة مسبقاً، ويهدف إلى تحقيق رضا العملاء والتحسين المستمر."

هو نظام إداري يهدف إلى ضمان مطابقة المنتج/الخدمة لمواصفات الجودة المتفق عليها مع العميل أو المعايير الدولية) مثل(ISO). مثال: مختبر أداء يطبق شهادات ISO 17025 لضمان دقة نتائج التحاليل الطبية.

2-أهمية تسيير الجودة: يمكن تلخيص أهمية تسيير الجودة في النقاط التالية:

- تحسين صورة المؤسسة
- تقليل التكاليف الناتجة عن العيوب

- زيادة ولاء العملاء
- تحسين الأداء الداخلي للمؤسسة
- الوصول إلى الأسواق الدولية
- تحقيق رضا العملاء
- تقليل التكاليف طويلة المدى.
- تعزيز السمعة التجارية
- تحسين العمليات الداخلية
- الامتثال للمعايير القانونية

3-أهداف تسيير الجودة: يمكن تلخيص أهمها في النقاط التالية:

- تحسين رضا العملاء
- تقليل العيوب والأخطاء
- تعزيز ثقافة التحسين المستمر: (Kaizen)
- التوافق مع المعايير الدولية)
- تحسين السمعة التنافسي

4-وظائف تسيير الجودة: يمكن تلخيص أهمها في النقاط التالية:

- ضبط الجودة
- توكيد الجودة (QA)
- التطوير المستمر

5-مكونات تسيير الجودة: يمكن تلخيص أهمها في النقاط التالية:

- ضبط الجودة
- ضمان الجودة
- تحسين الجودة
- إدارة الجودة الشاملة

6- أدوات تسيير الجودة:

- Six Sigma:

- مخطط إيشيكاوا:.

- PDCA: وهي دورة تحسين مستمر تشمل: خطط → نفذ → افحص → صحّح مثل تطبيق PDCA في تحسين خدمة العملاء بالبنوك.

- الرسم البياني لـ **Pareto** يسمى أيضا بقاعدة **20 – 80** : أي أن 20% من الأسباب نقوم باختيار الأسباب المهمة المتسببة في المشكل المطروح (1) تشكل 80% من النتائج ومن بعد ذلك نقوم باختيار الأسباب ذات الأولوية مثلا في حالة منتج معيب فالأسباب تكون عديدة بينما نلاحظ أن ثلاثة أو أربع أسباب هي الرئيسية لحدوث هذا المشكل فنقوم بتحديد هذه الأسباب أولا.