

ثانياً: الجودة الفنية للمنتجات

Product Technical Quality

١ - مفهوم جودة المنتج

تمثل جودة المنتج شرطاً ضرورياً لترويج وتسويق المنتجات - سواء كان ذلك بالسوق المحلي أم بالسوق الخارجى . وتتحدد جودة المنتج طبقاً للمواصفات الفنية الأصلية التى لا بد وأن تتوافر فيه فى ضوء المعايير الفنية والتكنولوجية المتعارف عليها فى تصنيع وحدات الإنتاج .

وتخضع المواصفات الفنية للمنتج للمواصفات القياسية لبلد المنشأ من ناحية ، وأيضاً للمواصفات التى يرغب فى توفيرها المستورد (Vaughan, 1993)^(٤) من ناحية أخرى .

وقد يكون المنتج من المنتجات المتداولة فى السوق - وفي هذه الحالة يخضع تقييم المنتج للمستهلك النهائى أو لمستخدم المنتج الوسيط (المنتج تحت التصنيع) ولقد تطور مفهوم الجودة - من مجرد تطبيق مفهوم مراقبة الجودة Quality Control كأحد مراحل الإنتاج أو التصنيع إلى مفهوم إدارة الجودة Total Quality Management لوحدة الإنتاج - حتى تم تطبيق مفهوم تأكيد الجودة Quality Assurance عن طريق التحقق من تطبيق واستخدام مواصفة الأيزو ٩٠٠٠ .

وتشمل جودة المنتج مجموعة من العناصر :

أ - نوعية المواد الخام التى يتم تصنيع المنتج باستخدامها ، وتختلف الخامات التى يتم الاعتماد عليها من حيث النوع من منتج لآخر - وتحدد قائمة مواصفات المنتج خصائص تلك الخامات .

ب - التكنولوجيا التى تم إستخدامها فى تصنيع المنتج .

ج - العمالة المدربة والتى لديها الكفاءة لتصنيع المنتج ووفقاً للمواصفات المحددة له .

إنه على الرغم من إحتلال عامل «الجودة» مرتبة أقل من عامل «السعر» لفترات متعاقبة إلا أن عامل «جودة المنتج» صار متقدماً على عامل «السعر» وذلك باعتبار أن المستهلك النهائى للمنتج الصناعى أو الزراعى صار يهتم بالقيمة الاقتصادية الحقيقية لوحدة المنتج True Economic Value of a Product Unit .

ويقصد بالقيمة الاقتصادية الحقيقية للمنتج قيمة المنافع التى يحصل عليها المستهلك من وحدة المنتج لدى إستهلاكه لها ، وذلك سواء كانت منافع مباشرة (قيمة المنافع الغذائية للمنتج) أم غير مباشرة (قيمة الأمان البيئى والصحى للمنتج) .

وتتحقق هذه المنافع للمستهلك النهائى للمنتج عن طريق تصنيع ذلك المنتج بما يعمل على تخفيض حجم القيمة المهذرة منه ، وبما يحقق الأمان الصحى Health Safety ، والأمان البيئى Environmental Safety ، وتخفيض حجم وكمية المخلفات الصلبة Solide Waste لاستهلاك ذلك المنتج .

٢ - المقومات الرئيسية لتحقيق جودة المنتجات :

وتتكون مقومات ضمان جودة المنتج مما يلي :

١/٢ إعداد دليل عمليات تصنيع المنتج باستخدام الأساليب الحديثة في التصنيع بما يمكن الشركة من الحصول على حصة تصديرية لدى التكتلات العالمية : يشمل دليل عمليات التشغيل Processes Description Manual على توصيف كامل لوحدة المنتج . والعمليات والمراحل الإنتاجية لتصنيعه ، والخامات والطاقة والعمالة اللازمة لإنتاجه . ويعد تجهيز وإعداد هذا الدليل بأسلوب يحقق الهدف الخاص بإنتاج وتصنيع وحدات الإنتاج وفقاً للمواصفات العالمية المعتمدة ضرورياً لأغراض تقديم منتجاً مؤهلاً صناعياً إلى أسواق التصدير العالمية .

ولعل من أهم العوامل المؤثرة في درجة استكمال عناصر دليل العمليات - هي تلك الاشتراطات التي سعت العديد من التكتلات الاقتصادية إلى فرضها على الدول التي ترغب في التصدير من خلالها - مثل الاتحاد الأوروبي ، والناقتا ، ومجموعة الأييك .

فلقد فرض الاتحاد الأوروبي مجموعة من المواصفات تحت مسمى علامة CE . ويتطلب الحصول على التصريح بوضع أو لصق هذه العلامة على المنتجات التي يمكن تصديرها إلى الدول الأعضاء ، وهي الدول الأوروبية بالإضافة إلى دول مجموعة الأفنا وهي - النرويج ، فنلندا والنمسا وأيسلندا - إستيفاء المنتج لمستويات الجودة التي تتطلبها إجراءات حصول المنتج على العلامة الدولية المشار إليها .

ويخضع المنتج بموجب اشتراطات ومواصفات علامة CE للاتحاد الأوروبي لمجموعة من الشروط الفنية وهي :

أ - تحقق لجان الفحص والتقييم من الحالة التي عليها خطوط الإنتاج - ومدى توافر الاشتراطات الفنية لتكنولوجيا الصناعة المطبقة بواسطة هذه الخطوط .

ب - ضرورة حصول الشركة المصنعة للمنتج لشهادة الجودة الشاملة Total Quality Management - وذلك بموجب مواصفات الأيزو ٩٠٠٠ .

ج - إجراء المطابقة بين إجراءات ومراحل الإنتاج من التصنيع وبين تلك الاشتراطات والمراحل الإنتاجية في ضوء المواصفات الإنتاجية للاتحاد الأوروبي .

د - التحقق من السلامة الفنية لوحدة المنتج ، وذلك من حيث توافر شروط

الجودة المطابقة للمعايير الخاصة بصلاحية المنتج للاستخدام أو للاستعمال.

هـ- توافر مقومات ترشيد الطاقة بما يؤدي إلى الحد من مخاطر تزايد استخدامها .

٢/٢ إعداد قائمة دليل الجودة لكل منتج من المنتجات ، ولصق هذه القائمة على السطح الخارجي لذلك المنتج بما يوضح :

أ - مكونات وأنواع الخامات .

ب - كميات الخامات .

ج - علامات تأكيد الجودة الفنية والبيئية .

د - أسلوب التخلص من النفايات والمخلفات بعد استخدام أو استعمال المنتج .

هـ - الحد الأدنى لسن مستهلكي المنتج .

٣/٢ تصميم وإعداد النشرات التعريفية بمستوى جودة المنتج ، ومدى مطابقتها للمعايير الخاصة بالجودة - سواء كانت معايير محلية أو عالمية .

٤/٢ تحديد كمية المخلفات بعد إستهلاك المنتج ، مع تعيين الأسلوب المناسب للتخلص من هذه المخلفات .

٥/٢ إستخدام مواد ووسائل تعبئة وتغليف غير ضارة بمحتويات المنتج ، وأيضاً غير ضارة بالبيئة بعد إستخدام المنتج .

كذلك ، فإن تحقيق وتأكيد جودة المنتجات المصرية لا بد وأن يعتمد على نظام متكامل لنشر العناصر المؤكدة لهذه الجودة ، وإظهار الضمانات التي تتوافر لحصول مستهلكي هذه المنتجات على كافة المنافع المؤكدة الجودة . هذا ، مع ضرورة توضيح نوعية التكنولوجيا الآمنة فنياً وبيئياً والتي تم إستخدامها في تصنيع المنتج (Porter, 1995)^(٥) .

ومما هو جدير بالذكر أيضاً أن تحديد وإظهار المنتجات التي تخصص فيها الصناعة المصرية دون غيرها من الصناعات المنتشرة بدول العالم تعبر عن أهم العوامل والمحددات التي تعمل على حصول المنتج المصرى على المزايا التنافسية بالمستوى المطلوب ، مما يؤدي إلى تحقيق زيادة في حجم صادرات هذا المنتج .

ويوضح الشكل رقم (٢) أساليب تأكيد جودة المنتجات المصرية للحصول على مزايا تنافسية بأسواق التصدير .

شكل رقم (٢)

أساليب تأكيد جودة المنتجات المصرية

