الفَصْل الأوَّل

مَفهوم ضَبْط الجُودَة

1-1 مفهوم الجودة:

تعرف الجودة بأنها مجموعة الصفات التي يتميز بها منتج ما، ويستطيع بواسطتها أن يلبي حاجة المستهلك ورغباته. فمصلحة المستهلك هي بدون شك من الأهداف الرئيسية لضبط الجودة. ولقد وضعت الدول، وخاصة في المؤسسات الصناعية، هيئات لمراقبة جودة منتجاتها بغية تأمين متطلبات السوق الداخلية وكذلك متطلبات التصدير. وكانت هذه الهيئات تهتم في بادىء الأمر بالمنتج النهائي من حيث مطابقته للمواصفات القياسية ولكنها الآن أصبحت تهتم بجميع المراحل التي يمر بها المنتج ابتداءً من عملية التصميم ومروراً بعملية التصنيع حتى تسويق المنتج.

2-1 ضبط الجودة:

ويعني جميع النظم والطرق الفنية والفعاليات الإدارية المستخدمة داخل المنشأة الصناعية بغرض تحقيق الجودة المحددة للمنتج. تتسلسل عمليات ضبط الجودة ابتداءً من مراقبة المواد الأولية والاستمرار في مراقبة تطورها خلال جميع مراحل العمليات التصنيعية حتى المنتج النهائي وكذلك خلال عمليات التسويق.

obeikandl.com

3-1 أهداف ضبط الجودة:

إن أهداف الإدارة العليا للمؤسسة الصناعية موجهة نحو الاستمرار في زيادة مبيعات منتجاتها للحصول على الربح المعقول. ولتحقيق ذلك لا بد من بذل الجهود الفعالة لتطبيق عمليات ضبط الجودة وتحديث طرقها. كما أن جميع الجهود التي تبذلها الأقسام المختلفة داخل المؤسسة الصناعية يجب أن تكون موجهة نحو جعل صفات المنتج مطابقة لتلك التي يتطلبها المستهلك، وهي الصفات التي تم وضعها من قبل الإدارة، وإن نجاح هذه الجهود ينعكس على مدى تقبل المستهلك لهذه المنتجات، وبالتالي منافستها للمنتجات المشابهة الأخرى مما يزيد في المبيعات وضمان تطوير المؤسسة.

كما أنه يجب ليس فقط المحافظة على هذه الجودة بل السعي أيضاً، لتطويرها نحو الأفضل، وهذا يتطلب تظافر جهود جميع العاملين.

4-1 تنظيم ضبط الجودة:

إن تنظيم ضبط الجودة في مصانع الزيوت النباتية والدهون يتبع التنظيم في الصناعات الغذائية وسنبيّن تنظيم دائرة ضبط الجودة في الصناعات الغذائية بشكل عام.

إن عملية الحفاظ على الجودة هي مسؤولية تتعلق بعمل كل فرد يعمل في تصنيع وتداول المواد الغذائية، أما مسؤولية ضبط الجودة فيجب أن تعهد إلى شخص معين أو إلى دائرة مستقلة من أجل ضمان الإنتاج المستمر لمنتجات مقبولة وبأقل التكاليف.

يمكن أن تعهد مسؤولية ضبط الجودة في المؤسسات الصغيرة إلى شخص واحد يكون مسؤولاً أمام الإدارة العليا عن جودة المنتج وتقديم التقارير الخاصة بذلك. أما في المؤسسات الكبيرة فإن مهام ضبط الجودة تعهد عادة إلى دائرة مستقلة تدعى دائرة «ضبط الجودة». وإذا كان عمل هذه الدائرة منسقاً وجيداً فإنها تساهم بلا شك في تخفيض المرفوضات، والحفاظ على جودة

ثابتة، وتلبية رغبات المستهلك، ورفع معنويات العاملين، وتعمل بنفس الوقت على خفض التكاليف.

إن مسؤوليات دائرة ضبط الجودة في الصناعات الغذائية متعددة نذكر منها ما يلي:

- التفتيش على المواد الأولية والمواد المساعدة الداخلة في عملية التصنيع.
- تخطيط عمليات التشغيل.
- قياس كفاءة العملية الإنتاجية.
- قياس كفاءة الأجهزة والآلات.
- التفتيش على المنتج النهائي.
- مراقبة المستودعات.
- مراقبة الشحن والخزن.
- إعداد المواصفات وطرق العمل في نماذج مكتوبة.
- إعداد طرق العمل الإحصائية.
- التفتيش على الأمور الصحية.
- مطابقة القوانين المحلية.
- مراقبة الفضلات الصناعية.
- وضع الأسس لتقييم أداء الموظفين.
- وضع الأسس لإعداد الميزانية العامة.

يمكن مناقشة هذه المسؤوليات تحت البنود التالية:

1 ـ إعداد المواصفات.

2 ـ تطوير طرق الاختبار.

3 ـ تطوير طرق أخذ العينات.

4 ـ السجلات والتقارير.

5 ـ إصلاح الخلل.

obeikandl.com

6 ـ مشاكل خاصة.

7 ـ تدريب العاملين.

1 ـ إعداد المواصفات:

يجب أن تكون مواصفات كل من المواد الأولية والمواد المساعدة والمنتجات النهائية ومواد التعبئة واضحة ومدونة ومتاحة لكل شخص معني بالموضوع وذلك لتسهيل إنجاز العمل في المصنع. تعد هذه المواصفات بمساعدة كل من دائرة الإنتاج ودائرة المبيعات والمشتريات إذ أن جميعها في موقع يمكنها من معرفة متطلبات المستهلك ومقدرة العملية الإنتاجية. لكن المسؤولية الرئيسية في إعداد المواصفات تبقى مسؤولية دائرة ضبط الجودة.

2 ـ تطوير طرق الاختبار:

يجب قياس مستويات الجودة والتغير في الإنتاج بشكل ما. لذلك يجب على دائرة ضبط الجودة إيجاد وتطوير أي وسيلة لقياس خصائص الجودة المميزة، وكذلك التغير المهم في الإنتاج، لكل خطوة من خطوات التصنيع ابتداء من المواد الأولية وحتى استهلاك المنتج. ويمكن تطوير وإعداد طرق الاختبار بمساعدة دائرة البحث والتطوير.

3 ـ تطوير طرق أخذ العينات:

بما أن التفتيش الكامل (100 %) لا يمكن تحقيقه في معظم الحالات نظراً لطبيعة المواد الغذائية، لذا تقوم دائرة ضبط الجودة بإعداد طرق أخذ العينات المناسبة للصناعة وكذلك تحديد كمية العينات للفحص والاختبار ومدى تكرار أخذ العينات.

4 ـ السجلات والتقارير:

تكون دائرة ضبط الجودة مسؤولة عن إعداد السجلات والنماذج الضرورية التي تسهل كتابة النتائج ونقل المعلومات لتحويلها إلى الأشخاص

المعنيين بشكل مناسب، لاتخاذ الإجراءات الضرورية. ويمكن للوائح الضبط أن تحل محل العديد من الجداول المستعملة، وخاصة في مراقبة عملية التصنيع، لأن تصميم هذه اللوائح لا يتطلب جهداً كبيراً، ويتيح للعاملين في الدائرة الإنتاجية مراقبة أي خلل يمكن أن يحدث أثناء التصنيع.

5 ـ إصلاح الخلل:

عندما تنشأ حالة خارج حدود الضبط، يجب على دائرة ضبط الجودة اتخاذ الإجراء الفوري لتصحيحها، وإذا تعذر ذلك فيجب البدء بعمل فوري، بمساعدة دائرة البحث والتطوير، لتصحيح هذه الحالة.

6 ـ مشاكل خاصة:

عند ظهور أي مشكلة خاصة في أي جزء من التنظيم، سواء كانت في دائرة المبيعات بسبب شكاوى المستهلكين أو في دائرة المشتريات بسبب رداءة المواد الأولية أو في خط الإنتاج بسبب الآلات أو الأفراد، فعلى دائرة ضبط الجودة أن تكون بمثابة «قناة للاتصالات» بين الدوائر المختلفة وذلك لتسهيل إيجاد حلول المشاكل.

7 ـ تدريب العاملين:

يجب على دائرة ضبط الجودة تدريب العاملين بشكل مستمر، على طرق أخذ العينات وطرق الاختبار وكيفية تصميم واستخدام لوائح الضبط وكذلك اتخاذ ما يلزم لتوعية جميع العاملين في المؤسسة الصناعية عن أهمية الإنتاج الجيد ومردوده الاقتصادي للمؤسسة والعاملين وذلك عن طريق إصدار نشرات أو عقد دورات ومحاضرات وعرض أفلام... الخ.

علاقة دائرة ضبط الجودة بالإدارة:

يجب أن يكون اتصال دائرة ضبط الجودة مع الإدارة العليا مباشرة وذلك ليكون لها صوت مسموع لدى أعلى سلطة في المؤسسة الصناعية أسوة

بالدوائر المختلفة. إن تقارير ضبط الجودة لا توفر للإدارة معلومات عما إذا كان الإنتاج في حالة ضبط أم لا، فحسب، بل تساعد أيضاً في تقديم المعلومات الأساسية اللازمة لاتخاذ القرار بالنسبة للميزانية العامة وتحديد الأسعار واستهلاك المواد. ويمكن للإدارة، من خلال طرق ضبط الجودة، تقييم كفاءة العاملين في جميع الدوائر المختلفة. لذا يجب أن تحظى دائرة ضبط الجودة بالدعم المتواصل من الإدارة العليا وذلك لتسهيل تنفيذ عملها.

العلاقة مع دائرة المبيعات:

تعتبر دائرة المبيعات بمثابة حلقة الوصل بين المصنع والمستهلك، ولهذا تكون هذه الدائرة في موقع يسمح لها بمعرفة متطلبات المستهلك بالنسبة للمنتج. ومن الواضح أن النجاح في تسويق المنتج يعتمد على مدى تلبية المصنع لرغبات المستهلك ومتطلباته، وليس على رأي المصنع في هذه المتطلبات.

العلاقة مع دائرة المشتريات:

إن العلاقة مع دائرة المشتريات مشابهة للعلاقة مع دائرة المبيعات، إلا أن المصنع في هذه الحالة يكون هو المشتري، لهذا يجب التنسيق وتأمين التعاون بين دائرة ضبط الجودة ودائرة المشتريات لإعداد النماذج الخاصة بطلبات الشراء وإعداد مواصفات مدونة لجميع المواد التي يقوم المصنع بشرائها، وكذلك يجب تنظيم عملية الشراء على أسس سليمة واقتصادية.

العلاقة مع دائرة البحث والتطوير:

إن العلاقة مع دائرة البحث والتطوير هي علاقة وثيقة نظراً لتشابه طبيعة عمل الدائرتين. فدائرة ضبط الجودة تقوم بالمراقبة المستمرة للإنتاج اليومي، أما دائرة البحث والتطوير فتقوم بإجراء الدراسات والأبحاث من أجل تطوير المنتج وتحسين خواصه المختلفة أو العمل على تطوير منتج

جديد.. الخ، ويلاحظ أن المصانع الصغيرة والمتوسطة الحجم تقوم بضم هاتين الدائرتين وجعلهما دائرة واحدة. أما في المؤسسات الكبيرة فإن لدائرة البحث والتطوير دوراً مرموقاً في تطوير الإنتاج.

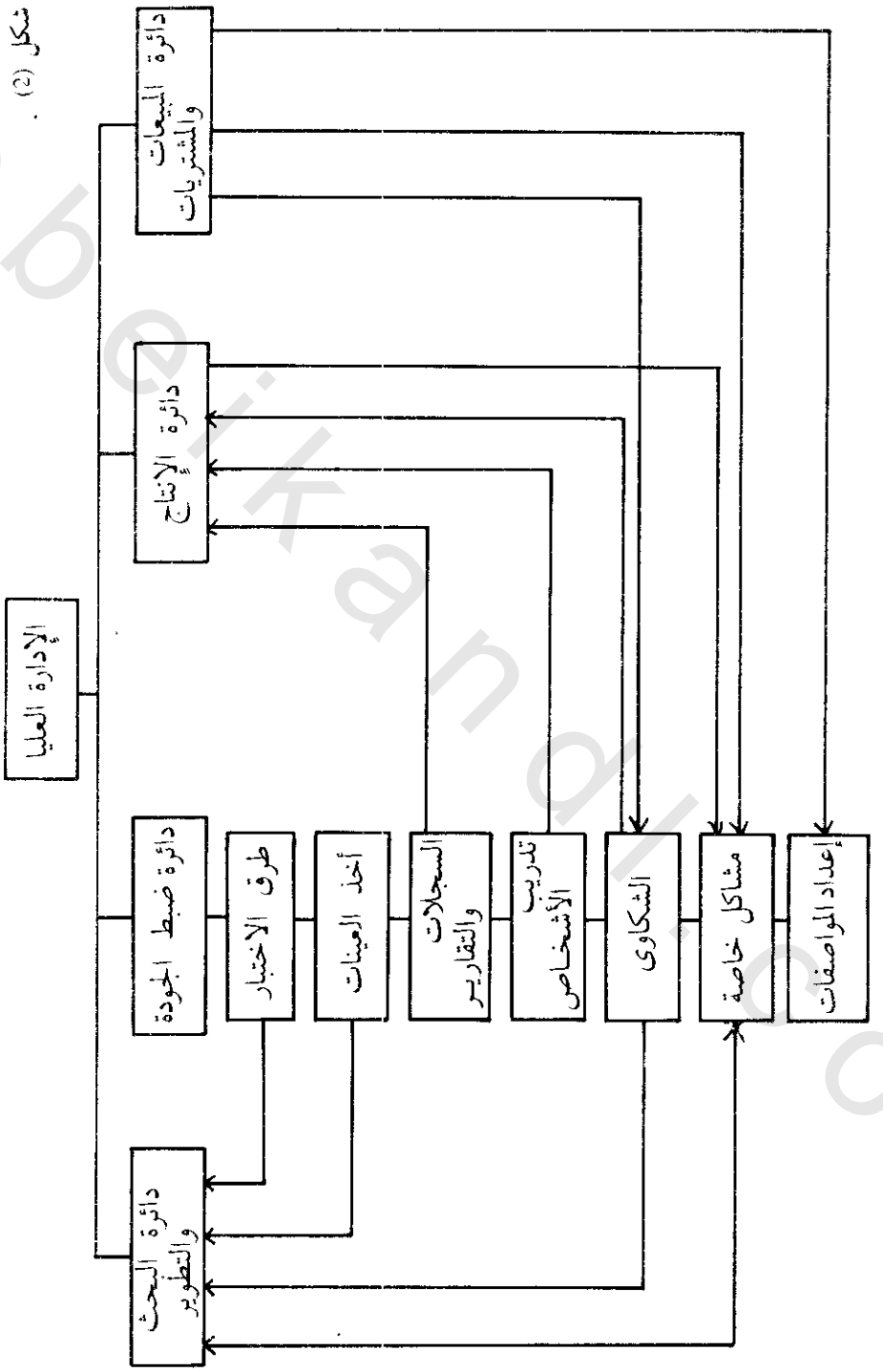
العلاقة مع دائرة الإنتاج:

يجب أن تكون دائرة ضبط الجودة مستقلة تماماً عن دائرة الإنتاج في أي ظرف من الظروف لأن دائرة الإنتاج تعمل دائماً على تحقيق خطة الإنتاج من حيث الكمية بينما تكون مسؤولية دائرة ضبط الجودة تحقيق خطة الإنتاج كماً ونوعاً. ويجب إعطاء دائرة ضبط الجودة الصلاحية الكاملة لإبداء رأيها بصدق وأمانة. والتنظيم الجيد في أي مؤسسة صناعية هو التنظيم الذي ينسق العمل ما بين الدائرتين ويحدد صلاحية ومسؤولية كل دائرة.

يبين الشكل (1) (هيكلاً تنظيمياً) لموقع دائرة ضبط الجودة في الصناعات الغذائية وعلاقتها مع الدوائر الأخرى.

obeikandl.com

شكل (2).



obeikandl.com