

تكاليف الجودة وقياسها

تكاليف الجودة وقياسها

تعريف تكاليف الجودة

تكاليف الجودة هي مجموع التكاليف التي تُنفق في المنشأة أو المنظمة الإنتاجية لضمان تقديم المنتج إلى المستهلك حسب متطلباته ورغباته.

هي مجموع التكاليف التي يتحملها المنتج والمتعلقة بتحديد مستوى جودة المنتج وتحقيقه والتحكم فيه وتقييم مدى مطابقتها مواصفات المنتج مع متطلبات ورغبات المستهلك.

تكلفة الجودة (CoQ) هي إجمالي التكاليف التي تتكبدها المؤسسة لضمان أن المنتجات أو الخدمات تلبى متطلبات الجودة المحددة.

أنواع تكاليف الجودة

تُصنف تكاليف الجودة إلى صنفين رئيسيين:

1. تكاليف ضبط الجودة (تكاليف المطابقة)

هي التكاليف التي تُصرف للتأكد من أن المنتجات والخدمات تتوافق مع معايير الجودة المطلوبة. تشمل:

أ. تكاليف الوقاية (Prevention Costs)

التعريف:

التكاليف التي يتم صرفها لتفادي حدوث أي عيوب أو فجوات في المنتجات، مما يؤدي إلى عدم مطابقتها للمواصفات المطلوبة من قبل المستهلك. هي المصاريف التي تُصرف قبل صنع المنتج.

أمثلة على تكاليف الوقاية:

- تكاليف التخطيط للجودة وتصميمها وتطوير نظامها
- تكاليف تدريب العاملين في مجال الجودة
- تكلفة وضع المواصفات التي تلبى احتياجات العميل
- تكلفة شراء وتركيب معدات الفحص والتفتيش
- تكاليف التحكم في العمليات الإنتاجية
- تكاليف توكيد الجودة لدى المورد
- تكاليف مراجعة وتحليل بيانات الجودة
- التكاليف المتعلقة ببرامج تحسين الجودة
- صياغة الطرق والإجراءات والمداخل والأدوات

ب. تكاليف التقييم (Appraisal Costs)

التعريف:

التكاليف التي تُصرف على كافة عمليات الاختبار والفحص لتقييم مستويات جودة المنتج وما يطرأ عليها من مشاكل، ولها علاقة وثيقة بالقياس. هي الأموال اللازمة لضمان أن الأعمال المنجزة تتوافق مع المتطلبات المحددة مسبقاً.

أمثلة على تكاليف التقييم:

- فحص مدخلات عملية الإنتاج (المواد الخام والمكونات)
- فحص العمليات والطاقة التشغيلية
- فحص المنتجات النهائية

- الاختبارات والتجارب
- عمليات التدقيق على الجودة الداخلية والخارجية
- معايرة المعدات (Calibration) للحفاظ على دقة وموثوقية أدوات القياس
- مراقبة المعدات
- مراقبة العمليات
- إدارة أداء الموردين

2. تكاليف الإخفاق (تكاليف عدم المطابقة)

هي التكاليف الناتجة عن فشل المنتجات أو الخدمات في تلبية معايير الجودة. تنقسم إلى:

أ. تكاليف الإخفاق الداخلي (Internal Failure Costs)

التعريف:

التكاليف المتعلقة باكتشاف العيوب قبل تسليم المنتجات إلى العملاء، وهي قيمة المنتجات أو الخدمات المعيبة أثناء وبعد المرة الأولى وقبل خروجها للعميل.

أمثلة على تكاليف الإخفاق الداخلي:

- تكاليف إعادة التفيتش والاختبار للمنتجات داخل الشركة
- تكاليف إعادة التشغيل (Rework) والإصلاح
- الخردة والهدر
- تكاليف حل المشكلات
- تكاليف الصيانة والتعديلات
- تعديلات تصميم المنتج
- تكاليف تصنيف المنتجات المعيبة

ب. تكاليف الإخفاق الخارجي (External Failure Costs)

التعريف:

التكاليف المتعلقة باكتشاف العيوب بعد تسليم المنتجات إلى العملاء. هذه هي الأكثر تكلفة من جميع تكاليف الجودة.

أمثلة على تكاليف الإخفاق الخارجي:

- معالجة شكاوى العملاء
- مردودات المبيعات (Customer Returns)
- استبدال المنتجات المعيبة
- إصلاح المنتجات التي أُرجعت
- تعديلات الأسعار (Price Adjustments)
- الرسوم القانونية وأقساط التأمين
- إصلاحات الضمان
- التحقيقات والدراسات
- فقدان السمعة والثقة