

تخطيط جودة المنتجات والخدمات

دليل جوران إلى تصميم الجودة

تأليف: جوزيف م. جوران

تصميم الجودة هو الوصول إلى المستوى المستهدف للجودة عن طريق التصميم. ويشمل التصميم في هذا المجال مجموعة من عمليات التخطيط تتحقق بها أهداف الجودة. بل إن تحديد أهداف الجودة ذاتها يعتبر من صميم أعمال التخطيط للجودة والذي يليه تحديد كيفية تحقيق هذه الأهداف. والتخطيط للجودة هو أحد الوظائف الهامة في إدارة الجودة ويعقب - دائما - الرقابة على الجودة بهدف تحسينها.

مراحل تخطيط الجودة

١- تحديد أهداف الجودة

تتدرج أهداف الجودة تدرجاً هرمياً. فإذا كان الهدف الرئيسي من صناعة السيارات هو النقل الفعال، فإن عدداً من الأهداف الفرعية تتفرع من الهدف الرئيسي لتشمل: الأمان والراحة والاقتصاد والمتانة والمظهر الجيد الخ... فإذا أخذنا أحد هذه الأهداف الفرعية وهو الاقتصاد، فسنجد أنه يتفرع إلى أهداف فرعية أخرى مثل: سعر شراء منخفض وتكاليف تشغيل وصيانة منخفضة، وهكذا. ويلاحظ هنا أن تحديد الأهداف هو المدخل الرئيسي لعملية تخطيط الجودة وتعتبر الأهداف التي يتم تحديدها مدخلات للخطوة التالية وهي تحديد العميل.

اقرأ في هذه الخلاصة:

- ١ مراحل تخطيط الجودة
- ٣ التخطيط الإستراتيجي للجودة:
- ٤ الأهداف الإستراتيجية للجودة:
- ٤ أسس التخطيط الناجح للجودة:
- ٥ قياس الجودة:
- ٦ تخطيط الجودة لمنتج جديد
- ٧ تخطيط الجودة لمنتج قديم

