

الفصل الثامن

الرقابة على العمليات الإنتاجية والرقابة على الجودة

مفهوم الرقابة على العمليات الإنتاجية والخدمية

وظيفة الرقابة على العمليات الإنتاجية والخدمية إحدى الوظائف الإدارية في منظمات الأعمال الإنتاجية والخدمية، وتعتبر الوظيفة الثانية بعد وظيفة التخطيط، وتمثل الجانب الأخير في العملية الإدارية. ويمكن تحديد مفهوم الرقابة بـ "العملية التي يتم من خلالها التأكد من أن ما يتحقق - أو ما تحقق فعلاً - مطابق لما تقرر في الخطة (المعتمدة). وهذا يعني أن العملية الرقابية لا يمكن أن تكون - ولا يصح أن تكون - بعد الانتهاء من تنفيذ الأعمال

يتضح من مفهوم الرقابة أن هناك علاقة وارتباط بين وظيفة الرقابة والوظائف الإدارية الأخرى، وخاصة وظيفة التخطيط

الرقابة على العمليات الإنتاجية إما أن تتم من خلال التغذية الأمامية Feed forward أو من خلال التغذية المرتدة Feed back

خصائص الرقابة على العمليات الإنتاجية والخدمية :

يستنتج من ما سبق أن هناك مجموعة من الخصائص التي يجب تتوافر في نظام الرقابة على العمليات الإنتاجية والخدمية، حتى يكون فعال من أهمها:

١- يجب أن يكون نظام الرقابة اقتصادي

٢- يجب أن يكون نظام الرقابة بسيط وسهل الفهم

٣- يجب أن يرتبط نظام الرقابة بمراكز اتخاذ القرار

٤- يجب أن يتصف نظام الرقابة بسرعة تسجيل الانحرافات

٥- يجب أن يكون نظام الرقابة مرن

٦- يجب أن يسمح نظام الرقابة بتطبيق مبدأ الإدارة بالاستثناء

٧- يجب أن يعتمد نظام الرقابة على معلومات كافية وحديثة

٨- يجب أن ينظر نظام الرقابة إلى الأمام والقيام بالعمل التصحيحي إنطلاقاً من كون نظام العمليات الإنتاجية والخدمية نظاماً ديناميكياً

أهداف الرقابة على العمليات الإنتاجية والخدمية

تتمثل أهم أهداف الرقابة على العمليات الإنتاجية والخدمية في الآتي:

١- تحقيق أعلى كفاءة ممكنة للعمليات الإنتاجية أو الخدمية من خلال حسن استخدام الموارد الإنتاجية المتاحة

٢- الحصول على البيانات والمعلومات اللازمة من سير العمل في الأقسام والمراحل الإنتاجية المختلفة من أجل تقييم الأداء

٣- الحصول على بيانات ومعلومات لتحديد اتجاه الأداء

٤- الحصول على بيانات عن الكميات المنتجة من السلع والخدمات ومقارنتها بما هو مخطط.

٥- الحصول على بيانات ومعلومات عن مستوى جودة السلع والخدمات ومدى مطابقتها مع المواصفات المحددة

٦- الحصول على معلومات وبيانات عن نسبة الطاقة الإنتاجية المستغلة والعاطلة.

أهمية الرقابة على العمليات الإنتاجية أو الخدمية

وتتمثل أهمية الرقابة على العمليات الإنتاجية أو الخدمية فيما يلي:

١- الظروف غير المتوقعة: التي قد تواجه المنظمة نظراً للفجوة الزمنية بين الوقت الذي يتم فيه وضع الخطط وتحديد الأهداف

٢- التعارض بين الأهداف: إذ أن هناك إختلاف بين أهداف المنظمة وأهداف الأفراد العاملين فيها

٣- تمثل أهمية الرقابة في كونها: تمثل المحصلة النهائية لأنشطة المنظمة فإنه يتم من خلالها قياس مدى كفاءة الخطط الموضوعة وأساليب تنفيذها

٤- تتمثل أهمية الرقابة: أنه من خلال القيام بعملية الرقابة تتمكن المنظمة من معرفة مدى التطور والنمو في أداء الإدارات والأقسام والعاملين فيها وفي تحقيق أهداف المنظمة

٥- تتمثل أهمية الرقابة: في إن وجود نظام فعال للرقابة يؤدي إلى القضاء على الإسراف والتلاعب في الموارد الإنتاجية وضياع الوقت

٦- تتمثل أهمية الرقابة: في إن وجود نظام فعال للرقابة يساعد على تخفيض تكاليف الإنتاج والقضاء على أعراض التسبب والانحراف والضياع الأمر الذي يساعد على تحقيق الأرباح

خطوات الرقابة على العمليات الإنتاجية والخدمية

أ - تحديد معايير الأداء:

ب - قياس الأداء:

ج. تشخيص المشكلات وتحليلها:

د. تصحيح الانحرافات:

تحديد أهم المعايير الرقابية في مجال العمليات الإنتاجية أو الخدمية، على سبيل المثال، بما يلي:

١- كمية السلع المنتجة أو الخدمات المنتجة خلال فترة زمنية معينة

٢- الزمن الذي تستغرقه عملية إنتاج أو تقديم خدمة معينة.

٣- نوعية أو مستوى جودة السلع أو الخدمات.

٤- تكلفة إنتاج السلع أو تقديم الخدمات.

٥- مستوى المخزون عن المواد والأجزاء والمستلزمات الإنتاجية والخدمية.

٦- معدل إستهلاك الآلات والمعدات ومدى كفاءة صيانتها

٧- معدل استهلاك وسائل النقل، وأدوات مناولة المواد

إن عملية قياس الأداء تتم إما بالملاحظة المباشرة أو من خلال التقارير

١- قياس الأداء بالملاحظة المباشرة:

٢- قياس الأداء من خلال التقارير:

أن تشخيص المشكلة وتحليل الانحرافات يتطلب القيام بما يلي:

١- تحديد حجم أو مقدار الانحراف:

٢- تحديد مجالات الانحراف

٣- تحديد مواقع الانحراف

٤- تحديد الأسباب المؤدية إلى الانحراف

تصحيح الانحرافات:

إن عملية تصحيح الانحرافات تتم بعد أن تتم عملية تشخيص وتحليل الانحرافات ومعرفة مقاديرها وأماكنها وأسبابها

أي أن تصحيح الانحرافات تتم على ضوء نتائج الانحرافات ومعرفة أسبابها.

ويمكن القول بأن عملية تصحيح الانحرافات هي الخطوة التي يلتقي فيها وظيفة الرقابة بالوظائف الإدارية الأخرى، فعن طريق العملية العملية الرقابية يمكن أن يتم تغيير الخطط أو تعديلها، وإعادة توضيح وتعريف العاملين بالمهام والواجبات المتاحة بهم

يمكن التفريق بين نوعين من الإجراءات التصحيحية

هي الإجراءات العلاجية **قصيرة** الأجل

والإجراءات الوقائية **طويلة** الأجل

أنواع الرقابة على العمليات الإنتاجية والخدمية

هناك أنواع عديدة للرقابة على العمليات الإنتاجية والخدمية من أهمها
الرقابة على أنظمة العمليات الإنتاجية أو الخدمية،
(الرقابة على نظام العمليات المستمر والرقابة على نظام العمليات المتقطع)،
والرقابة على المواد والمستلزمات الإنتاجية أو الخدمية،
والرقابة على التكاليف، والرقابة على الوقت، والرقابة على الجودة.

أ - الرقابة على نظام الإنتاج والعمليات المستمر

ب. الرقابة على نظام العمليات المتقطع

مفهوم وأهمية الرقابة على الجودة وأهدافها

يقصد بالرقابة على الجودة القيام باتخاذ مجموعة من الخطوات والإجراءات اللازمة لتحقيق جودة السلع أو الخدمات بالمستويات والمواصفات، أي أنها مجموعة من الإجراءات الخاصة بتفتيش أو فحص السلع أو الخدمات في جميع مراحلها الإنتاجية

أهمية الرقابة على الجودة فيما يلي:

أ. أن للجودة أهمية استراتيجية كبيرة للمنظمة والبلد الذي توجد فيه، فجودة السلع أو الخدمات والرقابة عليها تعتبر من العوامل الأساسية التي تحدد حجم الطلب على منتجات المنظمة.

ب. أن الرقابة على الجودة وضبطها يؤدي إلى الحصول على مستويات ومواصفات عالية الجودة من السلع أو الخدمات بأقل تكلفة ممكنة

ج. إن قيام المنظمات بوضع نظام رقابة شامل على الجودة ووفق معايير وأسس سليمة يؤدي إلى الحفاظ على مستوى الجودة المناسب للسلع أو الخدمات والتكلفة الاقتصادية الملائمة

د. إن الفشل في تحقيق مستوى الجودة الملائم، بسبب ضعيف أو غياب الرقابة على الجودة قد يؤدي إلى القضاء على سمعة المنظمة

هـ. إن القيام بعملية الرقابة على الجودة يؤدي إلى تحسين مستوى جودة السلع أو الخدمات

و. إن القيام بعملية الرقابة على الجودة يؤدي إلى زيادة الإنتاجية في المنظمة ورفع مستوى الكفاءة الإنتاجية وحسن استغلال المواد الإنتاجية المتاحة

أهداف الرقابة على الجودة:

الأهداف الرئيسية للرقابة على الجودة بما يلي:

أ. تحقيق الإشباع الأمثل للعملاء وتعزيز رضاهم عن السلع أو الخدمات

ب. تخفيض التكاليف الكلية المرتبطة بالأداء

ج. تخفيض مردودات المبيعات

د. تخفيض تكاليف الفحص والاختبار

هـ. تخفيض شكاوي العملاء والاستجابة السريعة لمتطلباتهم

و. الاهتمام بجودة الأداء وتحفيز العاملين

ز. تحسين العلاقات مع الموردين للمواد والمستلزمات الأخرى وفحصها للتأكد من صلاحيتها

خطوات الرقابة على الجودة:

أ. تحديد الإرشادات الفنية اللازمة

ب. المتابعة الفنية لمواصفات السلع أو الخدمات

ج. المقارنة بين المواصفات المحددة للسلعة أو الخدمة

د. تخفيض تكاليف الفحص والاختبار

مجالات الرقابة على الجودة:

أ. الرقابة على المدخلات:

ب. الرقابة على العمليات التشغيلية

ج. الرقابة على المخرجات:

أساليب الرقابة على الجودة:

أ. أسلوب الفحص والتفتيش

ب. الأسلوب الإحصائي أو أسلوب العينات:

تم بحمد الله