مفاهيم الجودة Definition of quality

لقد ذكر Juran)) عام 1962 ثلاثة عشر تعريفا لكلمة الجودة إلا أن هناك بعضا منها يعتبر أكثر صلة بالموضوع مثل:

1. الجودة المطلوبة من السوق : Market place quality

وهى مقدار ماتحققة سلعة معينة من رغبات مجموعة معينة من المستهلكين . ولذلك يختلف الحكم على جودة سلعة معينة من سوق لآخر تبعا لاختلاف الأذواق والعادات الغذائية من منطقة لأخرى .

2. جودة تصميم السلعة : Quality of design

وهى مقدار مايمكن أن تناله رتبة معينة من سلعة من رضاء الناس عامة .

3. جودة التطابق : Quality of conformance

[B]وهى عبارة عن مدى مطابقة السلعة لمواصفات سبق تحديدها فإذا ماكانت جودة التصميم بحالة مناسبة والسلع مطابقة للمواصفات فإن الجودة نفسها تكون مضمونة .

والجودة طبقا لتعريف هيئة الأيزو" هى مجموعة متكاملة من خواص منتج أو خدمة تؤدى إلى سد إحتياجات محددة ".
جودة الغذاء : هى محصلة مجموعة من الخواص التى يمكن بها تحديد مدى قابلية هذا الناتج لدى المستهلك ". " أو هى تحقيق أقصى رغبات المستهلك فى المنتج الغذائى" .
وقد عرف ( Kramer and Twigg ) عام 1970 جودة الغذاء بأنها عبارة عن
" مجموعة من الخواص يمكن بها تفريق منتج عن آخر ولها أهمية فى تحديد مدى قابلية هذا الناتج لدى المشترى" وعلى ذلك ترجع الجودة إلى مجموعة من الخواص والصفات التى تعزى إلى مكونات الغذاء فى مجموعة على أن تكون كل صفة على أنفراد ذات جودة عالية وعادة تحدد جودة المادة الغذائية حسب أقل المكونات الفردية جودة , فإذا كانت مثلا كل خواص وصفات المادة الغذائية فى حالة ممتازة وتحصل على تقدير ( ممتاز) إلا أحدى المكونات أو الصفات قد حصلت على تقدير ( رديئ) فإن المادة تكون فى حالة دون المستوى من الجودة ويطلق عليها Sub-standard .

وعلى ذلك فتعرف الجودة فى كثير من الأحيان بأنها درجة من الإمتيازأى هى المواصفة
أو مجموعة المواصفات التى يجب أن توجد بالمادة وتفى بالحدود أو المواصفات القياسية الموضوعة لها . ومن إعتبار أن مستوى الجودة للمادة يكون عادة هو متوسط الجودة المطلوبة فى السوق وليس من الضرورى أن تحقق أعلى مستوى من الجودة بصرف النظر عن تكاليف إنتاجها .
[/B]
أما مراقبة الجودة Quality control فهى المحافظة على الجودة فى مستوى قبولها لدى المستهلك .
[B]ويلاحظ أن التعريف الأخير يختص فقط بالمادة الغذائية النهائية ( الناتج النهائى ) ولذلك استحدث مصطلح المراقبة الشاملة على الجودةTotal quality control
ليشير إلى مراقبة ( المواد الخام والخامات – العمال – الماكينات – الإدارة الفنية مثل النقل والتخزين والتسويق وخلافة). وتشمل مراقبة الجودة الأنشطه المرتبطة كما يلى :
• المواصفات.
• تصميم المنتج أو الخدمة لمقابلة المواصفات.
• إنتاج المنتج لمقابلة المعنى الكامل للمواصفات.
• الفحص لتحديد مدى مطابقة المواصفات .
• مراجعة الإستخدام لتوفير معلومات لمراجعة المواصفات .

ونجد أن إستغلال هذة الأنشطة يوفر أفضل منتج أو خدمة للعميل بأقل تكلفة على أن يستمر الهدف لتحسين الجودة .
[/B]
التطور التاريخي للجودة :

[B]يمكن تقسيم المراحل المختلفة التى مرت بها الجودة إلى أربعة مراحل:

1. مرحلة التفتيش أو الفحص ( 1900 – 1937 ) :

حيث اهتمت بإكتشاف الأخطاء فى المنتج دون السعى لمنع حدوث الأخطاء.

1. مرحلة مراقبة الجودة ( 1937 – 1960 ) :

وتهدف إلى منع وتقليل نسب المعيب فى المنتجات بإستخدام الطرق الإحصائية .

1. مرحلة تأكيد الجودة ( 1960 – 1980 ) :

وقد ركزت على منع حدوث الأخطاء أثناء التصنيع .

1. مرحلة إدارة الجودة الشاملة ( 1980 – حتى الآن ) :

حيث أدت إلى جذرى فى مفهوم جودة الناتج لتصبح أداة للإدارة بدلا من إدارة للرقابة وتشمل وضع تخطيط إستراتيجى للمشروع يضمن حشد كافة الجودة لتحقيق أهداف محددة فى ضوء رغبات وتوقعات العملاء مع إحداث تحسين مستمر فى إدارة المشروع من خلال مشاركة جميع العاملين على كافة المستويات .
[/B]

سياسة الجودة :Quality policy

[B]هى الشروط والتوجيهات التى تحددها المنشأة أو المؤسسة فى مجال الجودة والمعدة سابقا بواسطة الإدارة العليا .

ونظرا لأن سياسة الجودة تعتبر من أهم الموضوعات فى نظم الجودة الحديثة حيث يحتاج نظام ISO 9000 إلى سياسة الإدارة عن الجودة بمستند رسمى مع تأكيد وضوح هذه السياسة لكل المختصين وعند تعريف سياسة الجودة فإنه يجب على الإدارة النص صراحة أن من ضمن الأهداف الأساسية للمشروع هو الإرضاء الكامل لعملائها . وتحقيق سياسة الجودة لايتم عن طريق أوامر أو توجيهات من الإدارة العليا ولكن يجب على الإدارة العمل على بناء الجودة بمجهود تعاونى حيث من الضرورى وضع سياسة الجودة بالمشاركة مع كل المختصين مع الأخذ فى الاعتبار النواحى التكنولوجية وإتجاهات الأسواق واهداف الإدارة على المدى الطويل .[/B]
إدارة الجودة : Quality management

[B]" هى المهام الشاملة لإدارة المؤسسة لتحديد وتنفيذ سياسة الجودة " .

إدارة الجودة الشاملة : Total quality management (TQM)

هى إتجاه المؤسسة نحو إدارة الجودة بالتحسين المستمر للجودة وأحيانا يطلق عليها الرقابة الشاملة على الجودة وهى المفهوم الحديث لرقابة الجودة وهو يشير إلى مراقبة جودة الغذاء إبتادء من التخطيط للجودة – جودة التصميم – جودة الماود الخام والخامات – العمال – الماكينات – الإدارة – النقل – التخزين – التسويق – خدمة مابعد البيع – وخلافة.
أى أن إدارة الجودة الشاملة تتطلب تدافر كل الجهود والوسائل لإرضاء رغبات المستهلك مع الحد من تكاليف الإنتاج بقدر الأمكان على ألا يخل ذلك بالقدرة التنافسية للمنتج . وتعرفTQM بأنها " تطبيق مفاهيم الجودة فى كل مجالات العمل بالشركة وعلى كل المستويات ".

وعلى ذلك تقع مسؤلية الإدارة الشاملة للجودة على عاتق كل رئيس مسئول فى المؤسسة من أعلى مستوى إلى أدناه كل فى مجال تخصصه .
حيث أن إدارة التسويق مسئولة عن تحقيق رغبات المستهلك وإدارة التصميم مسئولة عن تحديد المواصفات المطلوبة وإدارة المشتريات مسئولة عن شراء الخامات بمواصفات جيدة وإدارة الإنتاج مسئولة عن العمليات التصنيعية ومعامل الفحص والتحليل مسئولة عن إجراء الأختبارات والفحص وإدارة المبيعات مسئولة عن توصيل المنتجات والتعرف على ملاحظات العملاء.
[/B]
توكيد الجودة : Quality Assurance

هى جميع الإجرات المخططة والمنطقية اللازمة لتوفير الثقة المناسبة للمنتج لتلبية إحتياجات محددة وهى تشمل :
1. تقويم مستمر للكفاءة والفاعلية .
2. وجود مقاييس تصحيح فى الوقت الصحيح .
3. تغذية عكسية .

مجلس الجودة : Quality council

[B]لإحكام الرقابة على جميع المهام التى لها علاقة بالجودة فإن المدير التنفيذى يحتاج إلى ميكانيكية فى العمل تتمثل فى إنشاء مجلس الجودة الذى يتكون عادة من رؤساء تنفيذيين ومسؤلين عن مهام ومجموعات ويقوم هذا المجلس بما يلى :
1. تحديد واجبات تحسين الجودة وتحديد مستويات الجودة للمنتجات مقارنة بالأفضل فى السوق .
2. إتخاذ الإجراءات المناسبة فيما يتعلق بشكاوى العملاء .
3. تحديد السلطة للمشروعات المختلفة وتجارب الأبحاث والتطوير.
4. إتخاذ إجراءات المتابعة .
5. التدريب والتحفيز وإشراك العاملين فى الشعور بالجودة.

[/B]
طرق قياس جودة الغذاء :

تقاس جودة المنتجات الغذائية لمعرفة مدى مطابقتها للمواصفات السابق وضعها أو المواصفات القانونية بإتباع طرق تأتى إلى قسم مراقبة الجودة من جهات أخرى سواء من قسم البحوث أو المراجع المنشورة للهيئات العملية أو الصناعية وهناك نوعان من طرق قياس جودة الأغذية :

[B]1. طرق شخصية Subjective methods

وهى طرق تعتمد على التقييم الحسى sensory للمنتجات الغذائية بإستخدام الإنسان لحواسه ( رؤية – شم – تذوق – لمس – سمع ).

التقييم الحسى وسيلة هامة فى حل المشاكل المتعلقة بمدى تقبل الغذاء كما انها مفيدة فى تحسين وتطوير جودة السلعة وقابليتها للحفظ , كذلك فى إستحداث سلع جديدة وفى أبحاث التسويق . ولكن يعيبها ان حواس الإنسان لها حدود معينة – كما يدخل العامل الشخصى فى الحكم ولذلك تقرن عادة بالطرق والتحليلات الإحصائية .

1. طرق غير شخصية : Objective methods

وهذه تعتمد على إستعمال والأجهزه فى قياس الخواص سواء كانت خواص طبيعية أو كيميائية أو ميكروبيولوجية . والنتائج المتحصل عليها من مثل هذه الإختبارات تبين مايلى :
· نسب ونوع مكونات الغذاء الداخلة فى تركيبة .
· القيمة الغذائية .
· مدى سلامة الغذاء صحيا .
تميز هذه الطرق بعدم التحيز – ويمكن تكرارها للتأكد من النتيجة .
خواص ( صفات ) جودة المادة الغذائية :
[/B]

قسم kramer 1966 الجودة الكلية للغذاء إلى ثلاث فئات رئيسية :

[B]1. الجودة الكمية : attributesQuantitative

وهى الصفات التى يهتم بها الصانع – مثل كمية السلعة التى تنتج من كمية معينة من المادة الأولية . كما توجد صفات كمية أخرى يهتم بها كل من الصانع والمستهلك مثل النسبة مابين محتويات الغذاء من العناصر ذات القيمة إلى العناصر الرخيصة وأحيانا يمكن تقدير هذه النسبة على وجه التقريب عن طريق الطرق الحسية .

2.عناصر الجودة الخفية : Hidden attributes

وهى الصفات المختفية التى لا يمكن للمستهلك أن يقدرها بالضبط عن طريق حواسه هى مثل :

· القيمة الغذائية للمادة مثل محتواها من فيتامين (ج).
· المواد المضافة غير الضارة (على سبيل الغش).
· وجود بعض المواد السامة مثل بقايا المبيدات .

1. الجودة الحسية : Sensory attribute

وهى الصفات التى ترشد المستهلك عند إختباره لغذائه وهى نفس الصفات التى يهتم بها صانع ويقوم بقياسها لإستطلاع تفضيل المستهلك Consumer preference بغرض إنتاج غذاء مقبول بأقل التكاليف .
كذلك تستخدم الخواص الحسية عند تحديد مدى تماثل الغذاء مع المواصفات القياسية القانونية وأيضا لتحديد رتبة الغذاء وتحديد مدى تقبل الغذاء وقابليته للهضم بتقدير خواصه الحسية . وعلى أيه حال فإن تقييم الخواص الحسية يتأثر بمدى التفضيل الشخصى الذى يتأثر بعدة عوامل تتراوح مابين المزاج الشخصى والأهواء إلى المستوى الأجتماعى والثقافة العامة والعقائد الدينية والعوامل النفسية والإختلاف فى المناخ والحالة الصحية للشخص ووفرة الغذاء ولتقليل تأثير مثل هذه العوامل فقد تم وضع عة طرق مختلفة للتقييم الحسى مثل إستخلاص النتيجة بالطرق الإحصائية
[/B]