





\$ 5.88  
精粉  
南洋淡菜

\$ 6.80

\$ 9.80  
罐豉

\$ 6.80  
精粉  
白米

\$ 8.48  
罐豉

\$ 11.99

\$ 2.88  
精粉  
燻皮

\$ 2.98  
小燻米

\$ 6.80  
燻米

\$ 11.88  
燻米

\$ 18.80  
\$ 16.80  
金朋燻

\$ 18.80  
金朋燻

\$ 8.99  
精粉燻米

\$ 8.80  
精粉紅魚

\$ 3.80

1.48 EA  
精粉紅魚



## مقدمة

يمكن تعريف جودة منتج ما بأنها (صلاحيته للاستخدام) وهنا نعني مجمل المميزات لتحقيق الاحتياجات الموصوفة والمتضمنة، وبهذا أصبحت الإدارة من أجل الجودة هي وظيفة الإدارة الكلية للتأكد من أن متطلبات الزبون قد تم تحديدها والإيفاء بها بشكل مُرضٍ ويتوافق مع المتطلبات، وقد تختلف حاجات الزبون مع الوقت مما يعني مراجعة دورية لمتطلبات الجودة، وبما أن كل الأعمال تبدأ من الزبون، تدرّك كل الشركات الصغيرة والمتوسطة والكبيرة وبشكل متزايد في كل مكان القدرة التنافسية للجودة، فالزبون الذي يشتري منتجاً ما لديه توقعات معينة تحددها عوامل عدة من حيث الاستخدام المقصود والشكل والأداء وقد تؤثر جميعها على هذه التوقعات، فإذا كان المنتج يلبي توقعات الزبون عند الاستخدام عندها سيسر الزبون ويقول إن المنتج ذو جودة عالية أو مقبولة، لذا تعتمد جودة المنتج على قدرته على أن يكون في مستوى توقعات الزبون. وجودة المنتج هي عامل رئيسي في أي قرار شراء إذ تحب الجهة المشترية أن تعرف قبل وضع أي طلب شراء ما إذا كان المورد قادراً على تأمين منتج يتوافق مع جميع متطلباتها، وعادة يطلب المشتري عينات من الموردين المحتملين ويقوم بالتفتيش والفحص لتحديد فيما إذا كانت العينات تتناسب مع المواصفات، وقد يعتمد المشترون الكبار إلى إرسال خبراء فنيين لتقييم أنظمة إدارة الجودة للموردين وللتأكد من أن هؤلاء الموردين سيكونون قادرين على توريد منتجات ذات جودة متسقة، للحد من المشاكل الناجمة عن الطبيعة الشخصية والكلفة العالية التي يضطر المشترون لتحملها في حال أرادوا تقييم نظام الجودة لمورد ما. من هنا بزغت الحاجة لوجود نظام للتأكد من الجودة مقبول عالمياً ليكون المؤشر أو المرجع في تقييم نظام الجودة لدى أي مورد، ويجب أن يكون نظام الجودة بالشمول المطلوب لتحقيق أهداف الجودة كما يجب أن يصمم لإرضاء حاجات الإدارة الداخلية في المنظمة ويطلب لأغراض التعاقد وتقييم الجودة الإلزامي للبرهنة على تنفيذ عناصر نظام الجودة المحدد.



## الجودة في الإسلام

الجودة وإن طور الغرب أسسها الحديثة كما نراها في عصرنا فقد جاء بها ديننا الحنيف منذ 14 قرناً، وحث عليها في نصوص كثيرة:

١. سيدنا يوسف عليه السلام لما اصطفاه الملك، طلب منه أن يوليه خزائن مصر، لأنه أدري وأقدر على إجادته عمله وعبر عن ذلك بصفتي الحفظ والعلم، كأساس لنجاح عمله وسبب لجودته وإتقانه، قال تعالى: (قَالَ اجْعَلْنِي عَلَى خَزَائِنِ الْأَرْضِ إِنِّي حَفِيظٌ عَلِيمٌ) يوسف: ٥٥
٢. وأورد سبحانه وتعالى في آية أخرى أهمية التحلي بصفتي القوة والأمانة في كل من يسند إليه عمل قال تعالى: (قَالَتْ إِحْدَاهُمَا يَا أَبَتِ اسْتَأْجِرْهُ إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَأْجَرْتَ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ) القصص: ٢٦، ومدار هاتين الصفتين يدور حول إحسان العمل وإجادته.
٣. قال تعالى: (الَّذِي خَلَقَ الْمَوْتَ وَالْحَيَاةَ لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا وَهُوَ الْعَزِيزُ الْغَفُورُ) الملك: ٢، فالعبرة ليست بكثرة العمل بقدر ما هي بجودته.
٤. أمر الرسول صلى الله عليه وسلم بالإتقان وحث عليه حين قال: (رحم



- اللَّهُ عبداً عمل عملاً فأتقنه) رواه البيهقي.
٥. وقال صلى الله عليه وسلم: (إن الله كتب الإحسان على كل شيء) رواه مسلم.
٦. وقال رسول الله صلى الله عليه وسلم: (إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه) وهكذا نرى أن الإسلام لم يدع فقط إلى العمل، بل دعا إلى إتقانه وإجادته.
- ونورد فيما يلي التعريفات الخاصة بالجودة كما قدمتها المنظمة الدولية للمواصفات (ISO):
- تعرف الجودة بأنها مجمل مميزات مادة ما تحدد قدرتها على تلبية الحاجات الموصوفة أو المتضمنة.
  - وتعرف سياسة الجودة بأنها رغبة وتوجه منظمة ما فيما يتعلق بالجودة بالشكل الذي حددته الإدارة العليا رسمياً.
  - وتعرف إدارة الجودة بأنها نشاطات مجمل الوظيفة الإدارية التي تحدد سياسة الجودة وأهدافها والمسئوليات والتنفيذ من خلال وسائل مثل تخطيط الجودة وضبط الجودة والتأكد من الجودة وتحسين الجودة ضمن متطلبات الجودة.
  - ويعرف ضبط الجودة بأنه التقنيات التشغيلية والنشاطات المستخدمة للإيفاء بمتطلبات الجودة.
  - يعرف تأكيد الجودة بأنه جميع النشاطات المرسومة والمنظمة التي تتفد ضمن نظام الجودة والمشروحة حسب الحاجة لتأمين أو إيجاد ثقة كافية بأن جهة ما ستقوم بالإيفاء بجميع متطلبات الجودة.
  - تعرف حلقة الجودة بأنها الوظائف التي تشكل جزءاً من الدورة الصناعية وتؤثر على جودة المنتج مثل التفتيش والتسويق والخدمة ودراسات السوق وتطوير المنتج وهندسة التصنيع وشراء الإنتاج.



## ما هو معيار الجودة؟

المعيار هو عبارة عن وثيقة تصدر نتيجة إجماع يحدد المتطلبات التي يجب أن يفي بها منتج ما أو عملية أو خدمة وتصادق عليها جهة معترف بها. فعلى مستوى الشركة يكون الهدف الأساسي من توحيد المعايير هو زيادة ربحية الشركة. أما على المستوى الدولي فيكون الهدف الأساسي هو ترويج التجارة بين البلدان وإزالة العوائق الفنية التي تقف في وجه التجارة وحماية الصحة والسلامة والبيئة في الوقت الذي يحدد فيه معيار المنتج المتطلبات التي يجب توفرها ليكون المنتج صالحاً للاستخدام. تحدد معايير خدمة ما المتطلبات الواجب توفرها للتأكد من ملاءمتها للغرض وبما أن مفهوم إدارة الجودة مفهوم حديث نسبياً لذا ما زالت الكثير من الشركات لا تدرك بوضوح مدلول تعابير مثل (مقياس المنتج) و(معيار نظام الجود) يحدد مقياس المنتج المواصفات أو المعايير الواجب توفرها في المنتج ليكون متلائماً مع المتطلبات المحددة للمعيار/الزبون. ويخول المبدأ الأساسي في شهادة المنتج المصنع، من خلال الترخيص، استخدام علامة محددة على المنتج للتأكيد بذلك على أن المنتج يتوافق مع متطلبات محددة. وتصادق على توافق المنتج مع المواصفات المحددة جهة مانحة للشهادة معترف بها ومن خلال مراقبة دورية لمنتجات الشركة الممنوحة لهذه الشهادة. يتضمن نظام الجودة لمنظمة ما الهيكل التنظيمي والإجراءات والعمليات والموارد المطلوبة لتنفيذ نظام إدارة جودة شامل لتحقيق أهداف الجودة. يعرف مقياس نظام الجودة طريقة إدارة الجودة في الشركة للتأكد من أن المنتجات تتلاءم مع المتطلبات/المقاييس الموضوعية والشركة حرة في وضع أي مستوى جودة لمنتجاتها، على أساس اعتبارات التسويق ومتطلبات الزبون. يساعد مقياس نظام الجودة الشركة على إدارة نظام الجودة لتحقيق مستوى الجودة المطلوب والملاءمة مع المعيار. وفي حالة التعاقد يساعد تنفيذ نظام مثل (الايزو 9000) الشركة على فهم متطلبات الزبون كما تدار عمليات الأقسام الوظيفية المختلفة بطريقة تضمن أن المنتج والخدمة النهائية يفيان بجميع المتطلبات المتعاقد عليها.





جمعية حماية المستهلك  
Consumer Protection Association

هاتف: +٩٦٦ ١ ٤٥٦٣٦٦٦  
فاكس: +٩٦٦ ١ ٤٥٠٧٦٧٧  
٥٥٤ شارع العليا العام  
حي الملك فهد - الرياض  
المملكة العربية السعودية

[www.cpa.org.sa](http://www.cpa.org.sa)  
e-mail: [info@cpa.org.sa](mailto:info@cpa.org.sa)