

Cost of Quality

تكلفة الجودة

الكابلات السعودية
Saudi Cable



CONNECT
POWER

920005088
www.saudicable.com



Cost of Quality:

Is the sum of the costs incurred in the production facility or organization to ensure delivery of the product to the consumer according to requirements and desires. So is the sum of the costs borne by the product and for determining the level of product quality and achieve and control it and to assess the extent of matching the product specifications to the requirements and desires of the consumer. **Further**, these costs include the costs of the **failures** that occur as a result of failure to meet quality at the domestic level of the facility or outside the requirements.

تكلفة الجودة:

هي مجموع التكاليف المتكبدة في منشأة الإنتاج أو المنظمة لضمان تسليم المنتج للمستهلك وفقاً للمتطلبات والرغبات. كذلك هو مجموع التكاليف التي يتحملها المنتج وتحديد مستوى جودة المنتج وتحقيقه والتحكم فيه وتقييم مدى مطابقة مواصفات المنتج لمتطلبات ورغبات المستهلك. علاوة على ذلك ، تشمل هذه التكاليف تكاليف **الإخفاقات** التي تحدث نتيجة **الفشل** في تلبية الجودة على المستوى المحلي للمنشأة أو خارج المتطلبات.





“Cost of quality is ...
the expense of non-conformance –
the cost of doing things **wrong**.”

"تكلفة الجودة"

هي ... حساب عدم تطابق المنتج لمطلبات الزبون - تكلفة القيام بالأشياء بشكل **خاطئ**. "







Cost of Poor Quality

1- Internal Failure Costs:

Internal failure costs are costs that are caused by products or services not conforming to requirements or customer/user needs and are found **before delivery** of products and services to external customers. They would have otherwise led to the customer not being satisfied. Deficiencies are caused both by errors in products and inefficiencies in processes.

Examples include the costs for:

- Rework
- Scrap
- Delays
- Re-designing
- Shortages
- Failure analysis
- Re-testing
- Downtime
- Lack of flexibility and adaptability
- Over Time



تكلفة الجوده رديئة

1- تكاليف الفشل الداخلي:

تكاليف الفشل الداخلي هي تكاليف تنتج عن منتجات أو خدمات لا تتوافق مع المتطلبات أو احتياجات العميل / المستخدم ويتم العثور عليها **قبل تسليم** المنتجات والخدمات للعملاء الخارجيين. كانت ستؤدي إلى عدم رضا العميل. تنتج أوجه القصور عن الأخطاء في المنتجات وعدم الكفاءة في العمليات.

تشمل الأمثلة تكاليف:

- إعادة العمل
- خردة
- التأخير
- إعادة التصميم
- النقص
- تحليل الفشل
- إعادة الاختبار
- التوقف
- انعدام المرونة والقدرة على التكيف
- متأخر،
- وقت الوقت





Cost of Poor Quality

2- External Failure Costs:

External failure costs are costs that are caused by deficiencies found **after delivery** of products and services to external customers, which lead to customer dissatisfaction.

Examples include the costs for:

- Complaints
- Repairing goods and redoing services
- Warranties
- Customers' bad will
- Losses due to sales reductions
- Environmental costs
- Other penalties
- Time spent to resolve customer complaints



Signs of aggressive behaviour are quite easy to spot (Illustration by Anne-Marie Sonneveld)

تكلفة الجوده رديئة

2- تكاليف الفشل الخارجية:

تكاليف الفشل الخارجية هي التكاليف التي تنتج عن أوجه القصور التي تم العثور عليها بعد تسليم المنتجات والخدمات للعملاء الخارجيين ، مما يؤدي إلى عدم رضا العملاء.

تشمل الأمثلة تكاليف:

- شكاوي
- تصليح البضائع وإعادة الخدمات
- الضمانات
- رغبة العملاء السيئة
- خسائر بسبب انخفاض المبيعات
- التكاليف البيئية
- شكاوي أخرى
- الوقت المستغرق في حل شكاوى العملاء





تكلفة ذات نوعية جيدة

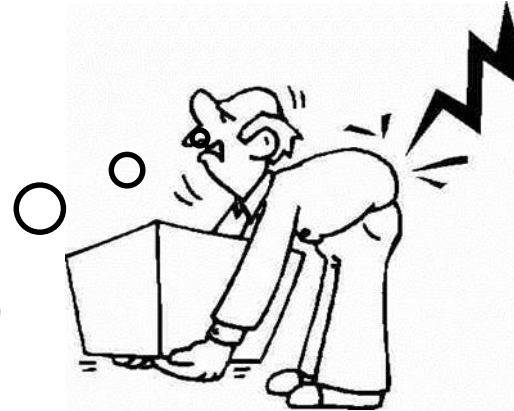
Cost of Good Quality

1- Prevention Costs

Prevention costs are costs of all **activities** that are designed to prevent poor quality from arising in products or services.

Examples include the costs for:

- Quality planning
- Supplier evaluation
- New product review
- Error proofing
- Capability evaluations
- Quality improvement team meetings
- Quality improvement projects
- Quality education and training
- Market surveys



1- تكاليف الوقاية

تكاليف المنع هي تكاليف جميع الأنشطة المصممة لمنع الجودة الرديئة من الظهور في المنتجات أو الخدمات.

تشمل الأمثلة تكاليف:

- تخطيط الجودة
- تقييم المورد
- مراجعة المنتج الجديد
- تدقيق الأخطاء
- تقييمات القدرة
- اجتماعات فريق تحسين الجودة
- مشاريع تحسين الجودة
- جودة التعليم والتدريب
- استطلاعات السوق





Cost of Good Quality

Appraisal Costs

Appraisal costs are costs that occur because of the need to control products and services to ensure a high quality level in all stages, conformance to quality standards and performance requirements.

Examples include the costs for:

- Checking and testing purchased goods and services
- In-process and final inspection/test
- Field testing
- Product, process or service audits
- Calibration of measuring and test equipment
- Procedure evaluation
- Internal audits



تكلفة ذات نوعية جيدة تكاليف التقييم

تكاليف التقييم هي التكاليف التي تحدث بسبب الحاجة إلى مراقبة المنتجات والخدمات لضمان مستوى جودة عالية في جميع المراحل ، والتوافق مع معايير الجودة ومتطلبات الأداء.

تشمل الأمثلة تكاليف:

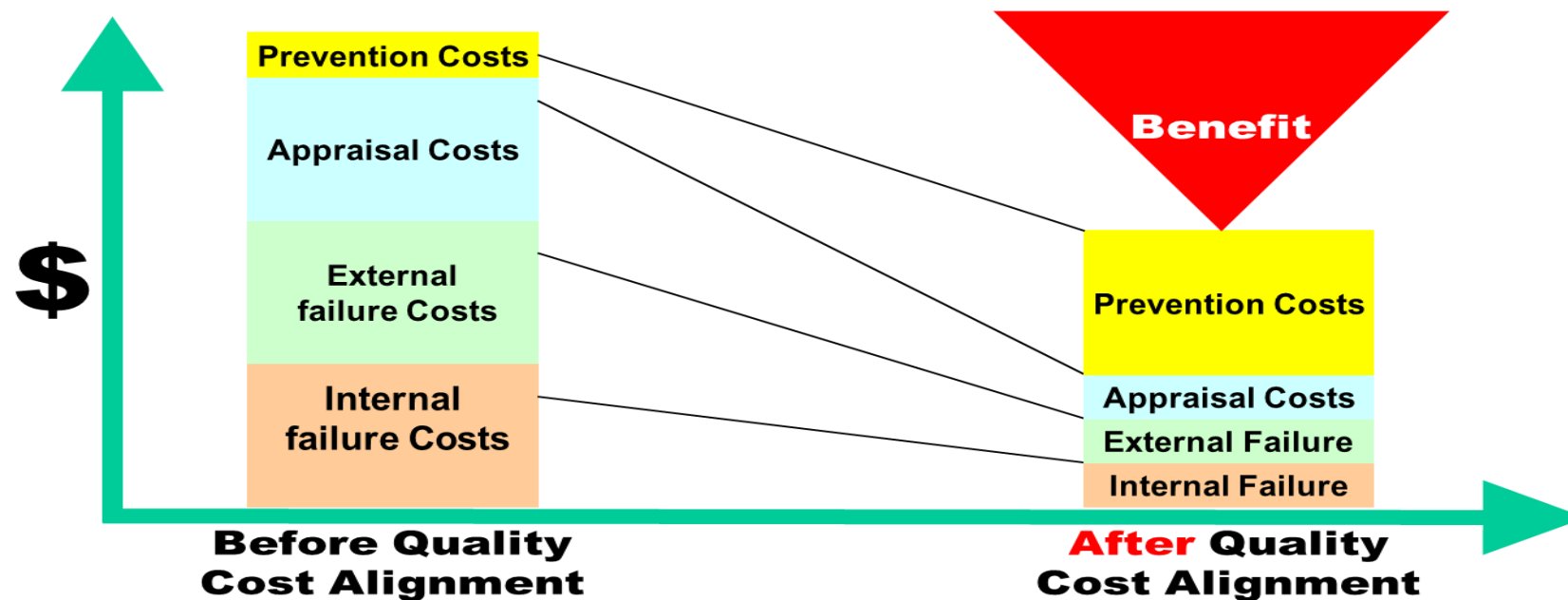
فحص واختبار السلع والخدمات المشتراة
الفحص والاختبار قيد التشغيل والنهائي
الاختبار الميداني
تدقيق المنتج أو العملية أو الخدمة
معايرة أجهزة القياس والاختبار
تقييم الإجراءات
التدقيق الداخلي





Cost of Quality

Preventing Poor Quality Pays





Collecting COQ Data

جمع بيانات

If you can't measure it, you can't control it".

إذا كنت لا تستطيع قياسه ، فلا يمكنك التحكم فيه .





Determine Quality Cost Categories

تحديد فئات تكلفة الجودة

- **Understand** your product
- **Understand** your process
- **Understand** where problems occur
- **Determine** precisely what goes wrong
- **Determine** what costs represents each problem



افهم منتجك

افهم عملياتك

افهم أين تحدث المشاكل

حدد بدقة ما هو الخطأ

حدد التكاليف التي تمثل كل مشكلة





Hidden & apparent Cost of Quality

التكلفة الخفية و الظاهرة للجودة

التكاليف الظاهرة الملموسة :

المدفوعات المفقودة

تكاليف الاختبار

التراخيص الملغاة

إعادة العمل

سكراب

تكاليف التفتيش

Missed Payments

Testing Costs Scrap

Canceled Licenses

Inspection Costs Rework

Shop and field downtime

Lost Customers

Increased inventory

Hidden Rework

Excessive Overtime

Bad Will

Field Service Costs

Customer Allowances

Field Service Costs

Excessive Travel Expense

Lost customer trust

Loss of Market Share

التكاليف الظاهرة المخفية :

وقت التوقف في المصنع والميدان.

خساره الزبائن . زياده الوقت اثناء الجرد

إعادة العمل . العمل الإضافي الزائد.

تكاليف الخدمة الميدانية . الانطباع السيئ من

الزبون . نقص الزبائن . نفقات السفر

المفرطة . فقدت ثقة العملاء . خسارة حصة

السوق .



Conclusion

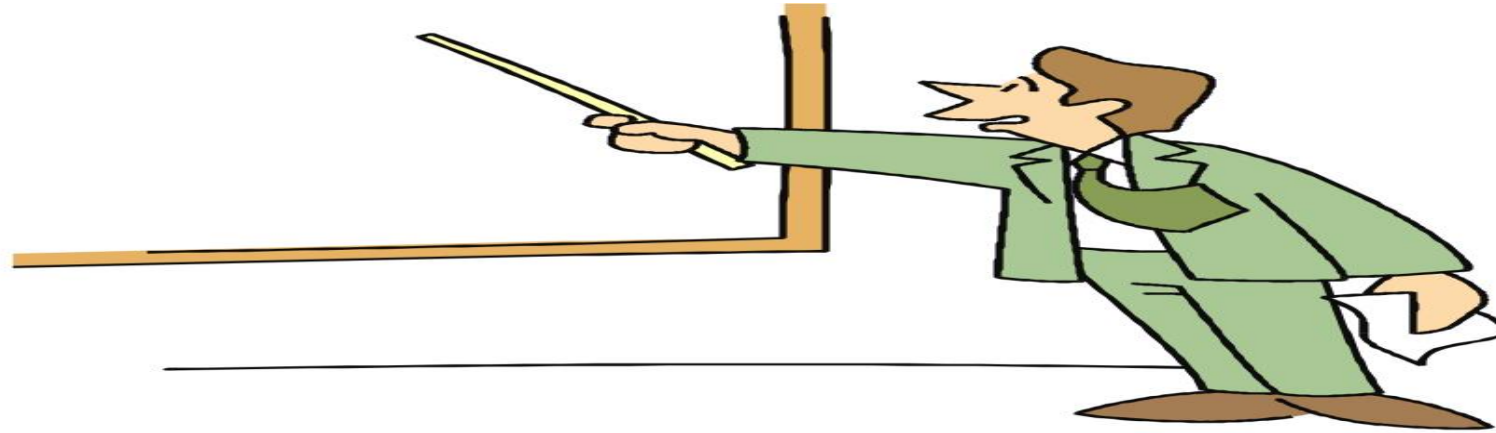


استنتاج:

Conclusion:

When the cost of achieving good quality increases; cost of poor quality decreases automatically.

عندما تزداد تكلفة تحقيق نوعية جيدة ؛ تنخفض تكلفة الجودة الرديئة تلقائيًا.





Benefits of using quality costs

فوائد استخدام تكاليف الجودة

- Quantify the size of the quality problem
- Identify major opportunities for cost reductions
- It helps in Identification of opportunities for reducing customer dissatisfaction and associated threats to product salability
- Measures the results of quality improvement activities
- Align quality goals with organizational goals
- Set cost reduction targets



تحديد حجم مشكلة الجودة
تحديد الفرص الرئيسية
لخفض التكاليف
يساعد في تحديد الفرص
لحد من استياء العملاء
والتهديدات المرتبطة ببيع
المنتج
يقيس نتائج أنشطة تحسين
الجودة
مواءمة أهداف الجودة مع
الأهداف التنظيمية
ضع أهدافاً لخفض التكلفة





THANK YOU
I wish you benefit

