

# التكاليف المخفية المتعلقة بالجودة

## نموذج جبل الجليد

تكاليف مرئية  
10%

تكاليف غير مرئية  
(مخفية)  
90%

منتج تالف

المرتجعات

الفحص والاختبار  
أخطاء التسعير والفواتير

تغير البرامج

تكاليف الضمان

تغير قيم الشحن

تكاليف الهدرة

فقد المنافسة في السوق

المخزون الزائد

أعمال مكتبية متأخرة

علاوات الزبائن

الوقت الاضافي المفرط

تكاليف النظام الزائدة

التالف الذي لم يبلغ عنه

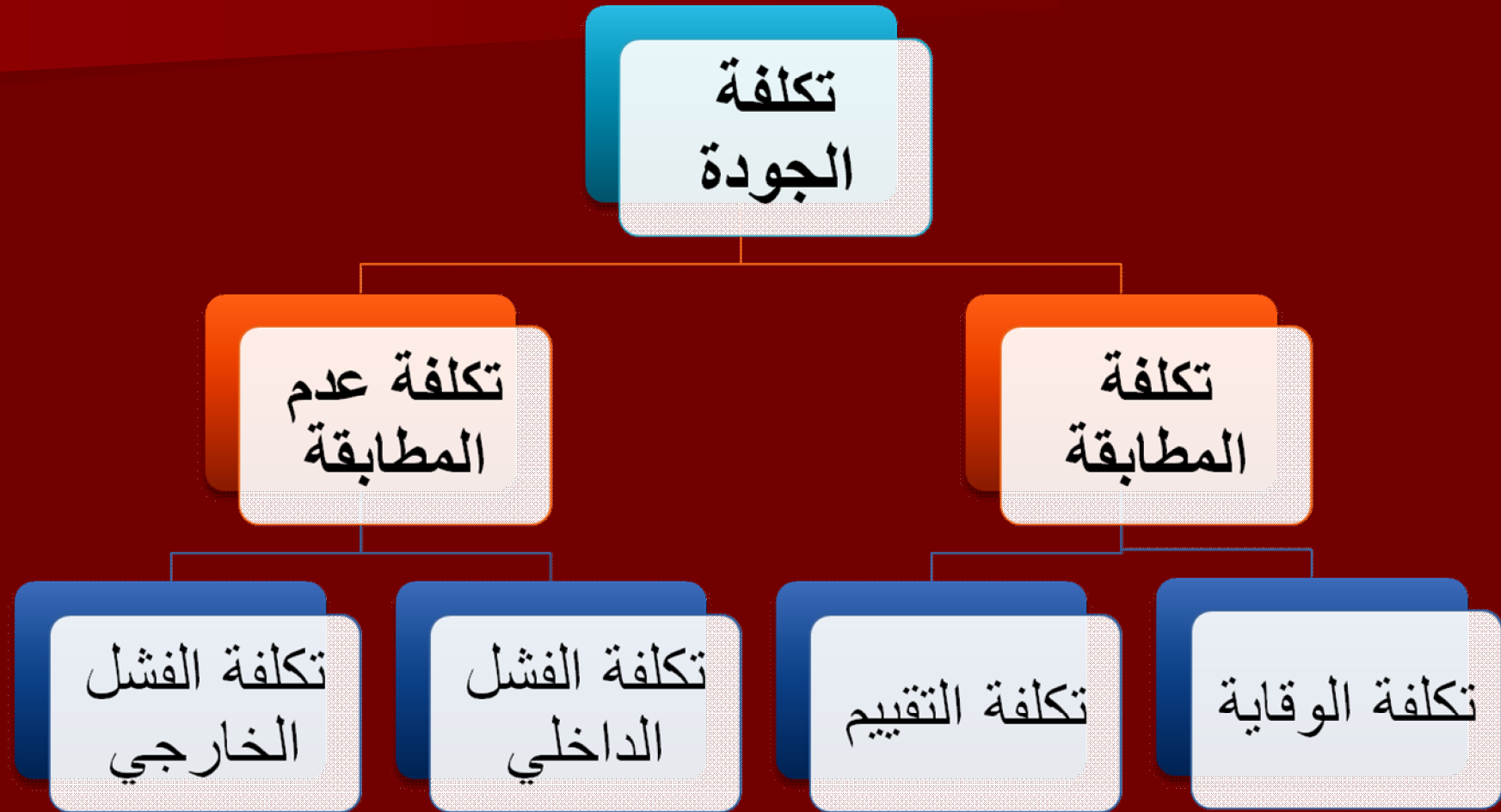
الشكاوى

العقوبات

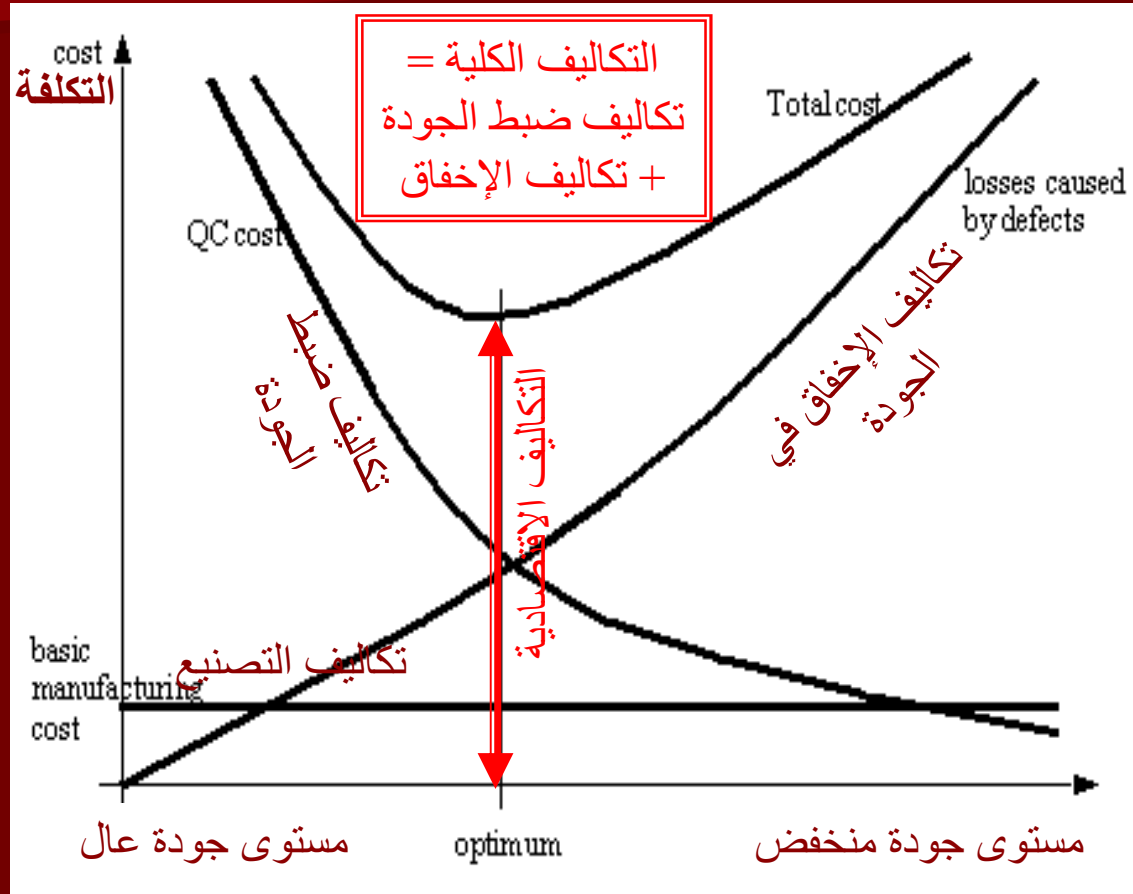
اصلاح

فقد العملاء

# أقسام تكاليف الجودة



# العلاقة بين مستوى الجودة و تكاليف التصنيع



• إن مستوى الجودة له تأثير مباشر على تكلفة تصنيع المنتج و على قيمته.

• إن ضمان مستوى عال للجودة يتطلب تكاليف تصنيع و تفتيش عالية (تكاليف الحفاظ على الجودة). في حين يقلل من تكاليف الإخفاق في الجودة (تصنيع منتجات معيبة).

• العكس صحيحا.

• **المستوى الاقتصادي للجودة**

: هو المستوى الذي يحقق أقل قيمة للتكاليف الكلية.