الملخص:

**ضبط الجودة هي عملية يتم تصميمها داخل الشركة للتأكد من أن المنتجات أو الخدمات التي تقدمها هذه الشركة تلتزم بمجموعة محددة من معايير الجودة، وتشمل هذه العملية مجموعة من الإجراءات اللازمة للتحقق من مستوى جودة هذه المنتجات و الخدمات ومراقبتها، و الهدف الرئيسي من هذه العملية هو تلبية احتياجات الزبائن.**

**تعتبر عملية ضبط الجودة قضية هامة جدا في صناعة مستحضرات التجميل لضمان فعالية وسلامة المنتجات والمواد الخام المستخدمة في التصنيع حيث أن معظم منتجاتها تلامس بشرة الزبون بشكل مباشر.**

**يتناول هذا المشروع التطبيق العملي لهذه العملية في شركة بال كارم لمستحضرات التجميل التي تنتج منتجات مختلفة من المستحضرات و المواد التجميلية، وتوظف عملية ضبط الجودة الإحصائية كوسيلة لمراقبة وتحسين عملية التصنيع باستخدام مخططات التحكم الإحصائية كأداة لمراقبة التغيرات في العملية بالإضافة إلى الأدوات الإحصائية الأخرى لضبط الجودة وتحسين الأداء (مخطط باريتو، مخطط السبب والأثر، المدرج الإحصائي، ورقة الفحص، المخطط المبعثر، الطبقية). ومع ذلك، واجهتنا بعض المشاكل المتعلقة بعدم دقة البيانات المسجلة التي حالت دون ممارسة و تطبيق بعض الطرق الإحصائية المذكورة سابقا. ونتيجة لذلك، حاولنا التغلب على هذه المشكلة من خلال تصميم إجراءات العمل وفقا للمعايير الفلسطينية لكل منتج، والتي تتضمن خطوات مفصلة لكل عملية تصنيعية، بما في ذلك وصف لجميع الفحوصات ونقاط التفتيش لضمان جمع وتسجيل البيانات بدقة.**

**بالإضافة إلى ذلك قمنا بإرفاق نسخة معدلة من النماذج مع إجراءات العمل لتطوير طريقة تسجيل البيانات. تمكنا من تصميم مخطط السبب والأثر، و أوراق الفحص، وخطة عمل للرقابة و التي تساعد في تحديد النقاط التي تحدث فيها العيوب أو الأسباب المحتملة، بالإضافة إلى الكشف عن الأسباب الجذرية وكيفية التغلب عليها.**