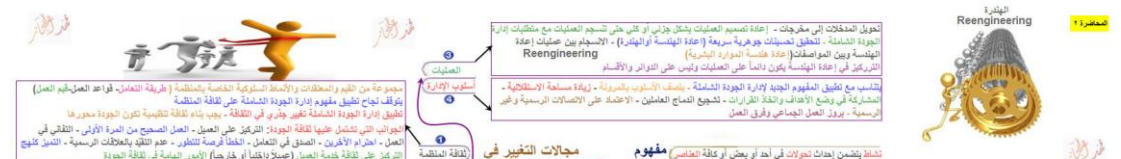




المعاصرة 1: شروط الخرائط الاتصال ولكن بعد المادة الأولية بمعلوماتها الخارجية رغم انحصاري لها. فهي الجوانب



ماهية إدارة الجودة الشاملة





يمكن استخدامها كخطة ومسار بين التركيز على العميل وصدية التحسين المستمر التي تبنيها المنظمات الحديثة لتحقيق إدارة الجودة الشاملة

- تحسين مستوى رضا العميل (تلبية متطلباته)
- رفع مستوى جودة المنتج
- تعزيز الوقت المخصص لتطوير المنتج (التركيز على متطلبات العميل بشكل أساسي)
- زيادة درجة ثقة العميل في المنتج
- زيادة الحصة السوقية للمنظمة
- تحسين أوجه العاملين نحو المنظمة
- تخفيض تكلفة خدمة ما بعد البيع (أي العميل في المواصفات المطلوبة)



فوائد انتشار وظيفة الجودة (QFD)

بدأ استخدام نظام انتشار وظيفة الجودة في اليابان (السبعينات من القرن العشرين) في الولايات المتحدة (تسعينات التسعينات)

Quality Function Deployment

نظام انتشار وظيفة الجودة

الجودة QFD

تعريف النظام : تحويل متطلبات العميل الحالية والمتوقعة إلى مواصفات تلام المنظمة في كل مرحلة من مراحل الإنتاج ويشمل تصميم المنتج والتطوير والعمليات الإنتاجية وتوزيع المنتج واستخدامه من قبل العميل بركن على عمل الفريق والتنسيق بين مهنتي التصميم وموظفي الإنتاج والتسويق وتصميم هيكل مصفوفة على شكل "بيت" عادي



هيكل مصفوفة QFD (بيت الجودة)



Likert Scale	Poor	Fair	Average	Good	Excellent
أول شيء لا يروق	○	○	○	○	○
أول شيء يروق	○	○	○	○	○

مقياس ليكرت الخاسي Likert Scale جمع المعلومات (تصنيفها ومعالجتها إحصائياً مثل برنامج SPSS)

The Cano Model: امتلاكات المنتج من حيث مدى تلبيةها لمتطلبات الأساسية: يتوقع وجودها في المنتج - فإذا لم يتم تلبيةها فإن العميل لن يكون راضي



يعرض رضا العملاء عن نجاح إدارة المنظمة في التعامل مع صلاتها وتسويق منتجاتها... The Cano Model: منحنى راضي، منحنى غير راضي، منحنى غير راضي، منحنى راضي

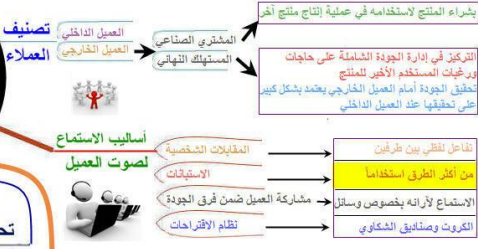
قياس مستوى رضا العملاء

تعريف العميل

المشترى الحالي أو المتوقع الذي يحتاج إلى المنتج أو لديه قدرة ورغبة في شرائه



التركيز على العميل



أقسام العملاء من حيث الشكاوي: العميل الموفوع، العميل الموفوع، العميل الموفوع، العميل الموفوع

معالجة الشكاوي: فرصة لحل المشاكل والتكشيف عن نقاط الضعف، تحويل الأشخاص غير الراضين عن المنظمة إلى أشخاص لديهم ولاء

إجراءات معالجة الشكاوي: تحليل الشكاوي، اتخاذ القرار المناسب، متابعة تنفيذ القرار

Customer Orientation: أشارت الدراسات بأن الإحفاظ بالعملاء الحاليين أصعب من جذب واستقطاب عملاء جدد

تحقيق رضا العميل: الرضا: إحساس الفرد الناتج عن المقارنة بين أداء المنتج كما يدرسه العميل وبين توقعات هذا العميل

معالجة الشكاوي: فرصة لحل المشاكل والتكشيف عن نقاط الضعف، تحويل الأشخاص غير الراضين عن المنظمة إلى أشخاص لديهم ولاء

تحقيق رضا العميل: الرضا: إحساس الفرد الناتج عن المقارنة بين أداء المنتج كما يدرسه العميل وبين توقعات هذا العميل

معالجة الشكاوي: فرصة لحل المشاكل والتكشيف عن نقاط الضعف، تحويل الأشخاص غير الراضين عن المنظمة إلى أشخاص لديهم ولاء

تحقيق رضا العميل: الرضا: إحساس الفرد الناتج عن المقارنة بين أداء المنتج كما يدرسه العميل وبين توقعات هذا العميل

معالجة الشكاوي: فرصة لحل المشاكل والتكشيف عن نقاط الضعف، تحويل الأشخاص غير الراضين عن المنظمة إلى أشخاص لديهم ولاء

تحقيق رضا العميل: الرضا: إحساس الفرد الناتج عن المقارنة بين أداء المنتج كما يدرسه العميل وبين توقعات هذا العميل

معالجة الشكاوي: فرصة لحل المشاكل والتكشيف عن نقاط الضعف، تحويل الأشخاص غير الراضين عن المنظمة إلى أشخاص لديهم ولاء

تحقيق رضا العميل: الرضا: إحساس الفرد الناتج عن المقارنة بين أداء المنتج كما يدرسه العميل وبين توقعات هذا العميل

معالجة الشكاوي: فرصة لحل المشاكل والتكشيف عن نقاط الضعف، تحويل الأشخاص غير الراضين عن المنظمة إلى أشخاص لديهم ولاء

تحقيق رضا العميل: الرضا: إحساس الفرد الناتج عن المقارنة بين أداء المنتج كما يدرسه العميل وبين توقعات هذا العميل

معالجة الشكاوي: فرصة لحل المشاكل والتكشيف عن نقاط الضعف، تحويل الأشخاص غير الراضين عن المنظمة إلى أشخاص لديهم ولاء

تحقيق رضا العميل: الرضا: إحساس الفرد الناتج عن المقارنة بين أداء المنتج كما يدرسه العميل وبين توقعات هذا العميل

معالجة الشكاوي: فرصة لحل المشاكل والتكشيف عن نقاط الضعف، تحويل الأشخاص غير الراضين عن المنظمة إلى أشخاص لديهم ولاء

تحقيق رضا العميل: الرضا: إحساس الفرد الناتج عن المقارنة بين أداء المنتج كما يدرسه العميل وبين توقعات هذا العميل

المقدمة



التزام الإدارة العليا

الاتزام من كافة المستويات الإدارية وتطبيقها على مستوى المنظمة
أهمية دعم الإدارة العليا واتخاذها بضرورة تطبيق هذه الموجهة (بدأ الالتزام في أي منظمة من الإدارة العليا الاتجاه لتزويد إلى الوسطى والتدنيا

مركزات يجب تنفيذها تجاه الجودة

التزام الإدارة العليا

مركزات يجب تنفيذها تجاه الجودة

التزام طويل الأجل إزاء التحسين المستمر
تولي قضية الأخلاق أو العيوب الصغرى
تدريب العاملين على العلاقات بين العمل الداخلي والخارجي
عدم الخوف من التغيير والتجديد
ضرورة وجود إدارة لتعويض تعيين الأخطاء
تولي خلق ثقافة للإنتاج والتدريب
تعمل الاتصالات والترويج على تشجيع العمل
تجنب بعض الممارسات الخاطئة
التمية والتطوير المستمر في المنظمة
إنتاج موجهة منظمة تطبيق إدارة الجودة الشاملة

اعتبار القيادة أهم عنصر من عناصر إدارة الجودة الشاملة
يبرز دور القيادة في كل مرحلة وكل مجالات إدارة الجودة
(وضع الرؤية - صياغة الرسالة - تحديد الاستراتيجيات...)



القائد

مفهوم القيادة

تعريف القيادة - صفة اجتماعية يمسى القائد من خلالها إلى التأثير على تصرفات الآخرين
لجهدهم بطرق الأصل المرغوبة بفاعلية وطريقة يهدف الوصول إلى تحقيق أهداف المنظمة
أن ثقافة المنظمة دوراً كبيراً في تحقيق المنظمة لأهدافها
يتصف القائد بالتفكير بوجود رؤيا جديدة لتغيير الأوضاع الحالية إلى أوضاع أخرى
يستخدم القائد كل ما لديه للتأثير في المرؤوسين حتى يبدوا اهتمامهم بفاعلية النجاح وسعياً وراء تحقيق أهداف المنظمة
(من الوظيفة أو المهام) السلطة الرسمية
قوة الترويح والتعب
قوة الخبرة الشخصية
قوة الإقناع
التصامح والعاملين

Managerial Grid الشبكية الإدارية

Blacke & Mouton
الأشخاص بالعاملين الاهتمام بالأعمال

مهارات القائد

مهارات القائد

إضافة المنظمة الدولية للمواصفات (ISO)
أن دور الإدارة العليا

أصلها نظرية السمات إلى نظرية الشخصية الإدارية
قوتها بعد ذلك نظرية القيادة الموقفية عرفت بعد وجود أساليب قيادية واحد يتم إضاحه في جميع الأحوال
القائد العمل هو الذي يستطيع العمل أسلوب الذي يتبعه بما يتواءم مع الحالة أو الموقف

وضع سياسة لتجود وأهدافها في المنظمة
تعزيز وتعميم سياسة الجودة وأهدافها لوعي العاملين وتحفيزهم
ضمان التركيز على احتياجات العمل
ضمان تلبية التغيرات الضرورية
ضمان تأسيس نظام إدارة جودة كقوة وعمل
ضمان توفير الموارد البشرية
مراجعة نظام إدارة الجودة بشكل دوري
تحقق القرارات المتعلقة بسياسة وأهداف
تحقق القرارات المتعلقة بتطوير النظام

مهارات القائد
لممارسة مهامه بنجاح
دور الإدارة العليا

صعوبات القيادة في التحول

لتطبيق إدارة الجودة الشاملة

صعوبات القيادة في التحول
لتطبيق إدارة الجودة الشاملة



نظرية الشبكة الإدارية
نظرية الشبكة الإدارية
الاهتمام بالأشخاص
الاهتمام بالأعمال

الفعالية الناجمة

الفعالية الناجمة
الفعالية الناجمة

خصائص القيادة

الخصائص الناجمة
الخصائص الناجمة

طبيعة العلاقة بين القائد والمرؤوسين والثقة بينهم
درجة السلطة الرسمية المنخفضة
للتفكير في إدارة الناس والتعامل
درجة وضوح مهام وواجبات المرؤوسين

المقدمة

أربعة أنواع أساسية للقيادة على الجودة:
الرقابية على المخططات اللازمة للإنتاج
الرقابية على الإنتاج أثناء عملية الإنتاج
الرقابية على الإنتاج النهائي في نظام عملية إضاح المنتج إلى المستهلك
الرقابية على جودة المنتج أثناء الاستخدام الفعلي من قبل المستهلك

ضرورة الحصول على التغطية المناسبة بشكل دقيق وسريع عن نتائج كل نوع من أنواع الرقابة التي تم ممارستها حتى يتم اتخاذ الإجراءات العلاجية المناسبة

Stakeholders

أصحاب المصالح
الاهتمام بالعملاء
الاهتمام بالموردين
الاهتمام بالمشركين
الاهتمام بالجمهور
الاهتمام بالبيئة
الاهتمام بالسلطة
الاهتمام بالقرابة

عمليات الإدارة الاستراتيجية

الرؤية
رسالة المنظمة
تحليل البيئة
تحديد الأهداف الاستراتيجية
تطبيق الأهداف الاستراتيجية
مراقبة الأداء والتقييم

الغرض الأساسي من وجود المنظمة من أجله
صياغة رسالة المنظمة لإضاح حاجة المستهلك - إنتاج منتجات ذات درجة عالية
رسالة المنظمة قد لا تلتزم على وضوحها ولكنها التغيير بسبب تغيرات بيئية حولها
درجة إضاح الرسالة بالمنظمة تعهد على تدبير الإدارة العليا
لا ينبغي أن تكون الرسالة ضيقة ومحدودة ولا شاملة للغاية وتكون قرارات المنظمة



العلاقة بين إستراتيجية جودة وأستراتيجية المنظمة
العلاقة بين إستراتيجية جودة وأستراتيجية المنظمة
العلاقة بين إستراتيجية جودة وأستراتيجية المنظمة



مفهوم الإدارة الاستراتيجية

الإدارة الاستراتيجية
مفهوم الإدارة الاستراتيجية

يتم تحديدها في ضوء رسالة المنظمة وتحليل البيئة الخارجية والداخلية
والاشتقاق الأهداف الطويلة من الأهداف الرئيسية
الهدف: الوضع المستقبلي المرغوب أو تحقيقه خلال فترة زمنية محددة
من خلال الموارد المتاحة
الأهداف الجيدة:
SMART
Specific
Measurable
Achievable
Relative
Time Bound

تحدد المنظمات الاستراتيجية الجودة ضمن إطار الاستراتيجية
للتامة لها إستراتيجية الجودة جزء من سياسات الإنتاج
مراعاة تكنولوجيا الإنتاج المتغيرة للمنظمة
محددة ومعرفة ثقافة الجهات (داخلياً وخارجياً) للمنظمة
إضاح كافة الأطراف المشرفة في العملية الإنتاجية
بالمعايير والمواصفات المطلوبة لتصميم المنتج

الإدارة الاستراتيجية للجودة

الإدارة الاستراتيجية للجودة
الإدارة الاستراتيجية للجودة

عمليات الإدارة الاستراتيجية

الرؤية
رسالة المنظمة
تحليل البيئة
تحديد الأهداف الاستراتيجية
تطبيق الأهداف الاستراتيجية
مراقبة الأداء والتقييم

الاستراتيجيات المتبعة في مجال الجودة

الرؤية الاستراتيجية
رسالة المنظمة
تحليل البيئة
تحديد الأهداف الاستراتيجية
تطبيق الأهداف الاستراتيجية
مراقبة الأداء والتقييم

الاستراتيجيات الهجومية: الاهتمام بالتحسين الخارجي للمنظمة لإضاح فروع جديدة الأبحاث - تقديم منتجات جديدة
الاستراتيجيات الدفاعية: الاهتمام بالتحسين الداخلي للمنظمة (التدريب وإعادة بناء العمل الداخلي)
الاستراتيجيات المتوازنة: تبنيها المنظمة في حالة قلة اهتمامها بغيرها
الاستراتيجيات الدفاعية: تحسين العمل الداخلي
الاستراتيجيات الهجومية: تحسين العمل الخارجي والداخلي
نوعية وإدارة الموارد المتاحة
القدرة على تحقيق الموازنة بين المنظمة والبيئة
ثقافة وإيم الإدارة العليا
علاقات المنظمة والمرؤوسين في أداء التنظيم
ضرورة مشاركة كافة الأطراف المعنية في وضع الأهداف وتحديدھا
والتزام والاهتمام بها جميعاً

يؤسس مجلس إدارة المنظمة، أو مديرها العام هو المسؤول الأول
في إدارة أنشطة الجودة والسياسة الرقابية على الجودة
استشره هذه الإستراتيجية-سياسات مكتوبة لجهود - وضع أهداف
الجودة لجميع الوظائف في كافة المستويات - توزيع المسؤوليات
حول أنشطة الجودة - تمكين العاملين من تأدية أفعالهم من خلال
توفير الصلاحيات

يتمثل كافة العاملين في كافة المستويات الإدارية في المنظمة
في فهم أنشطة الجودة
إضاح احتياجاتهم ومتطلباتهم والعمل على تلبيةها بجهود
مؤسسية - ضمان استمرارية من المنظمات المتكاملة-مستمران
من أجل تحديد نقاط القوة ومواطن الضعف لديها
تطوير العمليات داخل المنظمة-التكامل-التكامل-التكامل-التكامل
كلية وخاصة العلاقات فيما بينها - ضرورة إجراء المقارنات
المؤسسية Benchmarking مع المنظمات
سعي الأوقات: شكل الانشغال تحليل برافون - خريطة السبب والأثر -
خريطة تدفق المعلومات - قائمة المراجعة - خريطة المتابعة -
خريطة الرؤية
قد تقوم المنظمة بتعيين عدد أفراد اللجنة الواحد وتعيين كافة
العضوية المؤقتة إذا كانت فرص اختلاف الأخلاء أو العيوب عليه
والعكس صحيح

الاستراتيجيات المتبعة في مجال الجودة

الرؤية الاستراتيجية
رسالة المنظمة
تحليل البيئة
تحديد الأهداف الاستراتيجية
تطبيق الأهداف الاستراتيجية
مراقبة الأداء والتقييم

يتمثل كافة العاملين في كافة المستويات الإدارية في المنظمة
في فهم أنشطة الجودة
إضاح احتياجاتهم ومتطلباتهم والعمل على تلبيةها بجهود
مؤسسية - ضمان استمرارية من المنظمات المتكاملة-مستمران
من أجل تحديد نقاط القوة ومواطن الضعف لديها
تطوير العمليات داخل المنظمة-التكامل-التكامل-التكامل-التكامل
كلية وخاصة العلاقات فيما بينها - ضرورة إجراء المقارنات
المؤسسية Benchmarking مع المنظمات
سعي الأوقات: شكل الانشغال تحليل برافون - خريطة السبب والأثر -
خريطة تدفق المعلومات - قائمة المراجعة - خريطة المتابعة -
خريطة الرؤية
قد تقوم المنظمة بتعيين عدد أفراد اللجنة الواحد وتعيين كافة
العضوية المؤقتة إذا كانت فرص اختلاف الأخلاء أو العيوب عليه
والعكس صحيح

يتمثل كافة العاملين في كافة المستويات الإدارية في المنظمة
في فهم أنشطة الجودة
إضاح احتياجاتهم ومتطلباتهم والعمل على تلبيةها بجهود
مؤسسية - ضمان استمرارية من المنظمات المتكاملة-مستمران
من أجل تحديد نقاط القوة ومواطن الضعف لديها
تطوير العمليات داخل المنظمة-التكامل-التكامل-التكامل-التكامل
كلية وخاصة العلاقات فيما بينها - ضرورة إجراء المقارنات
المؤسسية Benchmarking مع المنظمات
سعي الأوقات: شكل الانشغال تحليل برافون - خريطة السبب والأثر -
خريطة تدفق المعلومات - قائمة المراجعة - خريطة المتابعة -
خريطة الرؤية
قد تقوم المنظمة بتعيين عدد أفراد اللجنة الواحد وتعيين كافة
العضوية المؤقتة إذا كانت فرص اختلاف الأخلاء أو العيوب عليه
والعكس صحيح

فصل الجوائز

جوائز إدارة الجودة الشاملة



تعتمد جوائز الجودة في العالم على أسس إجراء تقييم أداء المنظمات والمقارنة مع معايير محددة سلفاً وفقاً لأهداف أو علامات مخصصة لكل عنصر من العناصر التي يتم تقييمها (تنظيم على مستوى علمي أو إقليمي أو محلي)



زيادة وعي الناس بأهمية إدارة الجودة لتورها البرز في دعم الميزة التنافسية للمنظمة. تشجيع التقييم الذاتي للمنظمات ومقارنة أداء المنظمة مع المعايير الموضوعه. الحد على تشجيع تبادل المعلومات حول استراتيجيات نشر ثقافة الجودة والحواف. زيادة الوعي بخصوص متطلبات الحصول على التميز. تشجيع المنظمات على تقديم وتطبيق عمليات تطوير إدارة الجودة والمنظمة.

ويشع أساسها من قبل لجنة الغذاء والمهندسين اليابانيين عام ١٩٥٤ اعترافاً بجهود ديمتج ومساهمته في الصناعة اليابانية (الأساليب الإحصائية لضبط الجودة) أنتج الجائزة الدولية للمنظمات والوحدات العاملة فيها والأفراد الذين ساهموا في إرساء الجودة في الأساليب الإحصائية أو في نشر مبادئ إدارة الجودة الشاملة. ويتم اختيار المنظمة الأكثر نجاحاً في هذا المجال

جائزة ديمتج
عناصر تقييم
جائزة ديمتج

- سياسات الجودة ومراقبة الجودة بطريقة وضع السياسات ومدى تنفيذها ومراجعتها وتحليلها والتخطيط وضوح المسئله والمسؤولية التفرؤض والتنسيق وحلقات الجودة
- برامج التعليم والتوجه تعلم الأساليب الإحصائية نظام التصنيعات للتعليم والنشر
- جمع المعلومات الخارجية وإرسال المعلومات إلى التداريسرعة ومعالجة البيانات جمع واستخدام معلومات الجودة
- اختيار المشاكل الرئيسة واستخدام الأساليب الإحصائية وربط التحليل مع التكنولوجيا وتحليل الجودة واستخدام النتائج
- وضع المعايير ومراجعتها وتحديثها واستخدامها
- أنظمة مراقبة الجودة ويتوعدا واستخدام الأساليب الإحصائية في الرقابة
- إجراءات تطوير المنتج ورضا العميل وتصميم العمليات وتحليلها وأجهزة القياس ومعالجتها وإتقاد توكيد الجودة والتفريق تأكيد الجودة
- قياس النتائج الأساسية والنتائج غير المتوقعة بالنسبة لتجودة والخدمات ووقت التسليم والتكلفة والأرباح والسلامة البيئية
- فئة الخطط الموضوعة ومعالجة المشاكل والخطط المستقبلية

حقت أكثر من الشركات الفائزة بالجائزة فئات عديدة كتحفيز تثقيف الإنتاج بنسب مئومة ونسبة الأخطاء المرتكبة وتقليل شكاوي العملاء

المجموعة الثانية → **المجموعة الأولى**

المنظمة بالأفراد
 المنظمة بالعملاء
 المنظمة بالمجتمع
 تمنح لإدارة الريسة

القادة
 الأفراد
 السياسة والإستراتيجية
 التشريعات والموارد
 التعليلات

المجموعة الثانية
 المجموعة الأولى

العناصر المساعدة الأولى

العناصر المساعدة الأولى

العناصر المساعدة الأولى

العناصر المساعدة الأولى

العناصر المساعدة الأولى

العناصر المساعدة الأولى

العناصر المساعدة الأولى

العناصر المساعدة الأولى

العناصر المساعدة الأولى

العناصر المساعدة الأولى

العناصر المساعدة الأولى

العناصر المساعدة الأولى

العناصر المساعدة الأولى

العناصر المساعدة الأولى

العناصر المساعدة الأولى

العناصر المساعدة الأولى

العناصر المساعدة الأولى

العناصر المساعدة الأولى