

• **مراحل مفهوم إدارة الجودة :**

- 1- الفحص
  - 2- ضبط الجودة
  - 3- تأكيد الجودة
  - 4- إدارة الجودة الشاملة
- 

• **مراحل عملية التغيير:**

- 1- تشخيص الوضع الحالي
  - 2- تحديد المشاكل الحقيقية.
  - 3- تخطيط برامج التغيير.
  - 4- اختيار الاستراتيجية الملائمة.
  - 5- تنفيذ التغيير.
  - 6- التعامل مع مقاومة التغيير.
  - 7- المتابعة والتقييم.
- 

• **إجراءات معالجة الشكاوى :**

- 1- غربلة الشكاوى
- 2- إجراء التحقيقات
- 3- إتخاذ القرار
- 4- الإتصال بالعميل
- 5- متابعة تنفيذ القرار

## ● هيكل مصفوفة نظام انتشار وظيفة الجودة :

- 1- متطلبات العميل
  - 2- متطلبات التصنيع الحالية
  - 3- مصفوفة التخطيط
  - 4- العلاقات
  - 5- ترتيب قائمة متطلبات التصنيع حسب الأولوية
  - 6- تحديد المبادلات فيما يتعلق بمتطلبات التصنيع
- 

## ● عمليات الإدارة الإستراتيجية :

- 1- الرؤيا والقيادة
  - 2- رسالة المنظمة
  - 3- تحليل البيئة
  - 4- تحديد الأهداف الرئيسية
  - 5- تحديد الإستراتيجيات المناسبة
  - 6- تنفيذ الإستراتيجيات
  - 7- الرقابة والتقييم
- 

## ● نظرية ماسلو للحاجات الانسانية :

- 1- الحاجات الفسيولوجية ( الاكل والشرب )
- 2- الحاجات للامان ( حماية من المخاطر والبطالة )
- 3- الحاجات الاجتماعية ( علاقات ، انتماء )
- 4- الحاجات للتقدير والاحترام ( احترام الفرد لذاته ، وتقدير الاخرين له )
- 5- تحقيق الذات

## ● مراحل عملية التدريب في الجودة

- 1- تحديد الاحتياجات التدريبية.
- 2- تصميم البرنامج التدريبي.
- 3- تأسيس المنظمة التدريبية.
- 4- التحضير للبرنامج وتجهيز المادة التدريبية.
- 5- تنفيذ البرنامج التدريبي.
- 6- تقييم البرنامج التدريبي.

## ● مدخل PDCA Cycle لأنشطة التحسين المستمر:

- 1- **خط** .. تقديم الخطط اللازمة لتحسين الجودة بعد تحديد المشكلة وجمع البيانات
- 2- **إفعل** .. نفذ الخطة وطبق التغيير
- 3- **إفحص** .. قياس النتائج وتقييمها
- 4- **نفذ** .. اعتماد خطة التحسين وتطبيقها على المجالات الأخرى ، أو القيام بتعديل خطة التحسين أو إلغائها

## ● مراحل الطريقة العلمية للتحسين المستمر للعمليات :

- 1- تحديد الفرص
- 2- تحديد النطاق
- 3- تحليل العمليات الحالية
- 4- وضع تصور للعمليات المستقبلية
- 5- تنفيذ التغيير
- 6- استطلاع التغييرات أو التحقق منها
- 7- التحسين المستمر

● **طريقة كايزن للتحسين المستمر :**

- 1- الفرز (ترتيب الأشياء في أماكنها)
  - 2- الترتيب المنهجي (ترتيب معدات الإستخدام لسهولة الرجوع إليها)
  - 3- تنظيف مكان العمل
  - 4- التعقيم الشامل (النظافة الشخصية ومتابعة تطبيق المفاهيم الثلاثة السابقة)
  - 5- الانضباط الذاتي
- 

● **خطوات إجراء المقارنة المرجعية لدعم التحسين المستمر:**

- 1- اختيار موضوع المقارنة.
  - 2- إقرار نطاق المقارنة.
  - 3- تكوين فريق عمل.
  - 4- جمع المعلومات.
  - 5- إقرار نقاط الضعف والقوة لدى المنظمات الأخرى.
  - 6- وضع خط عمل لإجراء التحسينات.
  - 7- تنفيذ خطة العمل ومتابعة التنفيذ.
- 

● **مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة:**

- 1- مرحلة الإعداد.
- 2- مرحلة التخطيط.
- 3- مرحلة التنفيذ.
- 4- مرحلة الرقابة والتقويم.
- 5- المرحلة المتقدمة.

● المراحل الاساسية لجائزة مالكوم بالدريج الوطنية للجودة:

- 1- استلام طلبات الترشيح للجائزة من المنظمات الراغبة.
- 2- المراجعة المستقلة على اساس فردي.
- 3- ترشيح المنظمات المؤهلة للمرحلة التالية.
- 4- إجراء المراجعة الجماعية من قبل حكام الجائزة.
- 5- ترشيح المنظمات المؤهلة للمرحلة التالية.
- 6- إجراء المراجعات الخاصة بالزيارات الميدانية.
- 7- الاختيار النهائي والتوصية بأسماء المنظمات الفائزة بالجائزة.
- 8- إرسال تقارير كتغذية راجعة للمنظمات المشاركة بالجائزة.

---

أخوكم : عبدالرحمن

---