

## المحاضرة المسجلة الراجعة شهر

### يتبع الفصل السابع

## القائد الإداري والأساليب الإدارية الحديثة

ثانيا : القائد الإداري و إدارة الجودة الشاملة ( الكلية ) ص 203 إلى 309

**\*\* تعريف إدارة الجودة الشاملة :** عبارة عن أسلوب إداري شامل ومستمر يهدف لبناء ثقافة تنظيمية عميقة عن الجودة تركز على فلسفة خدمة العميل ، و أداء العمل الصحيح بشكل صحيح من أول مرة وكل مرة . ---> ( ص 203 )

**\*\* مبادئ إدارة الجودة الشاملة لديمنج :** ص 203 ، 204 ( بالكتاب 14مبدأ )

**\*\* أسس ومقومات تطبيق إدارة الجودة الشاملة :** ص 204 إلى 206

- 1\* البدء من العميل ...
- 2\* تعزيز العلاقة مع الموردين ...
- 3\* العمل الجماعي بروح الفريق الواحد ...
- 4\* الالتزام بالتغيير كفلسفة إدارية ...
- 5\* التحسين المستمر ...
- 6\* تعزيز وتمكين العاملين ...

**\*\* متطلبات تسبق تطبيق إدارة الجودة الشاملة :** ص 207 إلى 209

- 1\* إعادة تشكيل ثقافة المنظمة ...
- 2\* الترويج لبرنامج الجودة ...
- 3\* التعليم والتدريب ...
- 4\* تشكيل فرق العمل ...

- \*5 تشجيع و تحفيز العاملين ...
- \*6 توفير الدعم الفني و المتابعة والإشراف ...
- \*7 الاستعانة بالاستشاريين ...
- \*8 إستراتيجية التطبيق ...

### ثالثا : القائد الإداري و إعادة هندسة نظم العمليات الإدارية ص 209 إلى 212

- يعني البدء من نقطة الصفر، وليس إصلاح أو ترميم الوضع القائم
- إعادة التفكير المبدئي و الأساسي ، و إعادة تصميم العمليات بصفة جذرية ، بهدف تحقيق تحسينات جوهرية فائقة في معايير الأداء الحاسمة كالتكلفة والجودة والخدمة السريعة <---- ( ص 209 )

#### \*\* خصائص أسلوب إعادة هندسة العمليات : ص 210

- \*1 تهدف إلى إحداث تغيير جذري وسريع
- \*2 تفرغ فريق العمل تفرغ كامل
- \*3 يخضع اختيار العمليات المطلوب إعادة بنائها للأولويات
- \*4 يحتاج الفريق إلى نظرة إلهامية لاستحداث تصميم متفوق وجديد تماما
- \*5 يركز على التعليم أكثر من التدريب
- \*6 يسعى إلى تقليص مدة المشروع

#### \*\* وصف بيئة العمل التي يدعو عليها هذا الأسلوب : ص 211 بالكتاب 10 نقاط

#### \*\* العقبات التي قد تعترض تطبيق هذا الأسلوب : ص 212

- \*1 محاولة تقييم العمليات بدلا من تغييرها
- \*2 التراجع المبكر
- \*3 التركيز التام ع العمليات
- \*4 إهمال كل شيء عدا إعادة تصميم العمليات
- \*5 تكليف أشخاص لا يعرفون شيء عن هذا الأسلوب الإداري
- \*6 تخصيص موارد محددة لتطبيق هذا البرنامج
- \*7 غياب حماس القيادات الإدارية لبرنامج إعادة البناء

