

## مراحل عملية التغيير:

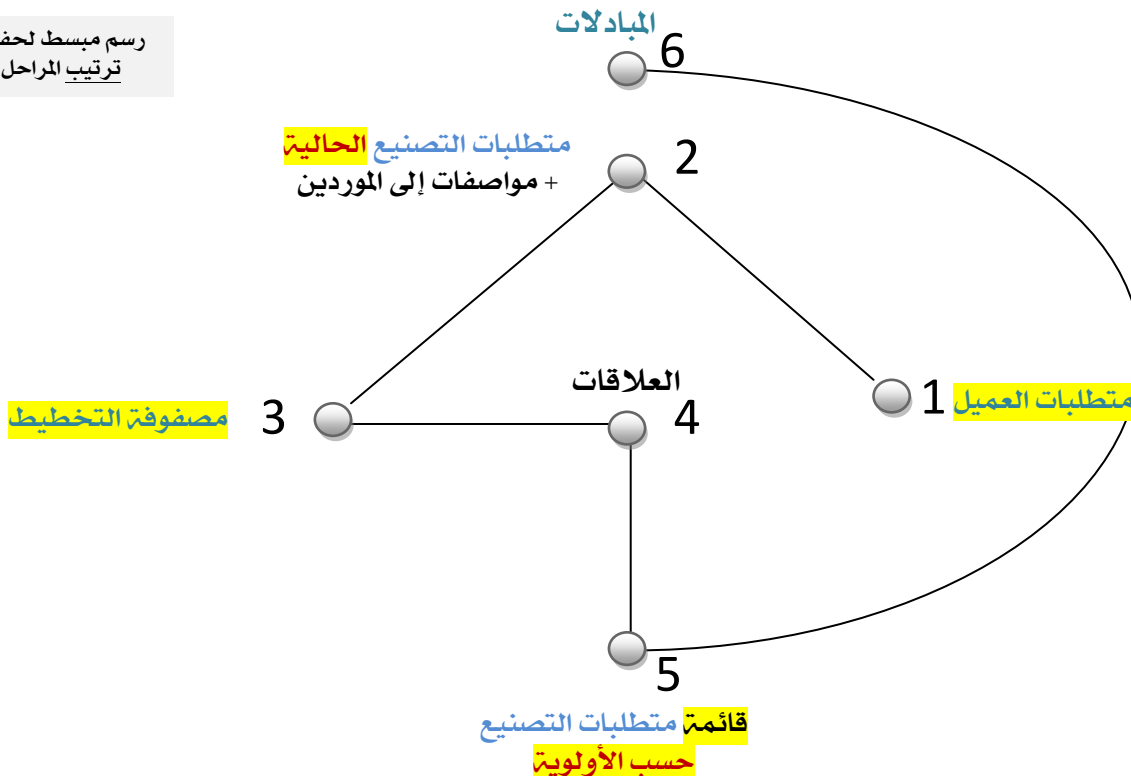
1. تشخيص الوضع الحالي.
2. تحديد المشاكل الحقيقية.
3. تخطيط برامج التغيير.
4. اختيار الإستراتيجية الملائمة.
5. تنفيذ التغيير.
6. التعامل مع مقاومة التغيير.
7. المتابعة والتقييم.

## إجراءات معالجة الشكاوي

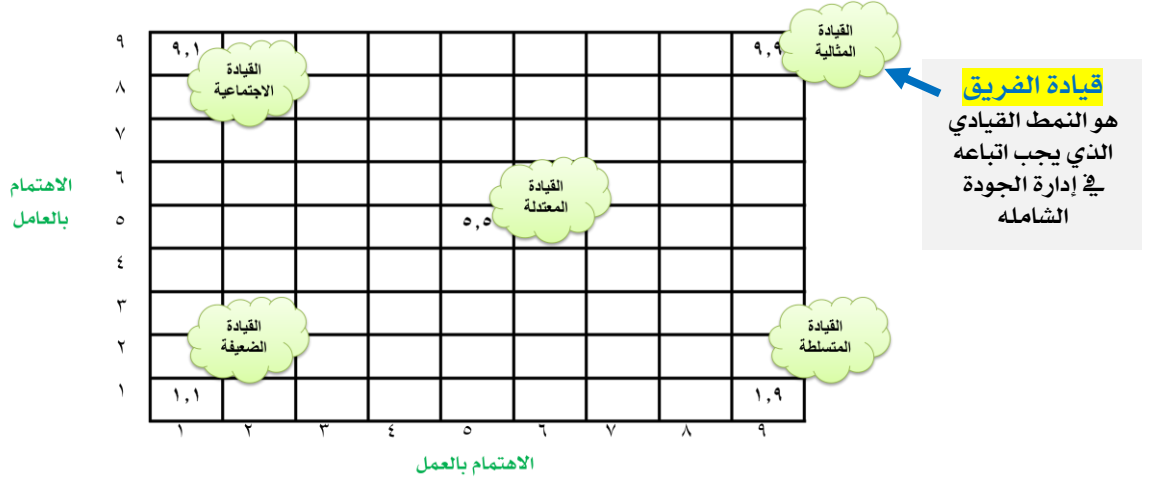
1. غربلة الشكاوي والاهتمام بالشكاوي الموضوعية والمنطقية فقط.
2. إجراء التحقيقات والاستفسارات الضرورية بخصوص الشكاوي لبيان نطاقها ومدى جديتها وخطورتها.
3. اتخاذ القرار المناسب لحل المشكلة.
4. الاتصال بالعميل لإبلاغه بحل الشكاوي المقدمة منه.
5. متابعة تنفيذ القرار المتخذ لحل المشكلة.

## هيكلية مصفوفة QFD بيت الجودة

رسم مبسط لحفظ  
ترتيب المراحل



## نظرية الشبكة الإدارية



## عمليات الإدارة الإستراتيجية

1. الرؤية القيادية
2. رسالة المنظمة
3. تحليل البيئة
4. تحديد الأهداف الرئيسية
5. تحديد الإستراتيجيات المناسبة
6. تنفيذ الإستراتيجيات
7. الرقابة والتقييم

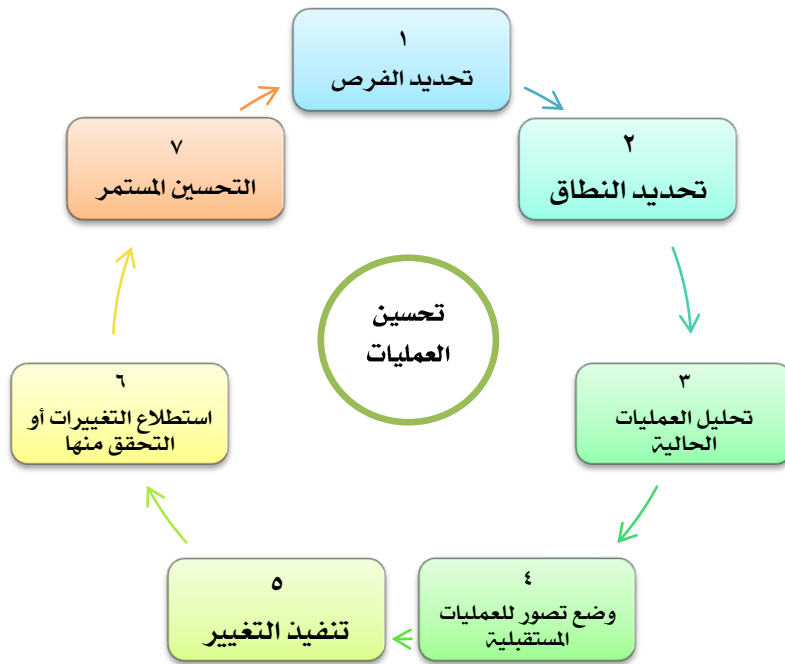
## هرم ماسلو



## 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

### مراحل الطريقة العلمية للتحسين المستمر



### خطوات إجراء المقارنة المرجعية

1. اختيار موضوع المقارنة كمعدل العائد على الاستثمار ، أو المسؤولية الإجتماعية.
2. إقرار نطاق المقارنة كأن تكون داخل الصناعة أو خارجها ، محليه أو خارجية.
3. تكوين فريق عمل لأداء المهمة ويراعى التمثيل الأكبر لأعضاء الفريق.
4. جمع المعلومات الضرورية ودراستها وتحليلها.
5. إقرار نقاط الضعف والقوه لدى المنظمات الأخرى الداخلة ضمن نطاق المقارنة.
6. وضع خطة عمل لإجراء التحسينات الضرورية بغية تحسين الأداء.
7. تنفيذ خطة العمل ومتابعة التنفيذ.

ربي لا تكلنا إلى أنفسنا ولا جهدنا طرفة عين ..  
بوسي كان