



مفهوم إدارة الجودة الشاملة


أداء العمل بشكل صحيح **من المرة الأولى** مع الاعتماد على تقييم المستفيد لمعرفة مدى تحسن الأداء.
"معهد الجودة الفيدرالي"

شكل تعاوني لأداء الأعمال يعتمد على **القدرات المشتركة** لكل من الإدارة والعاملين بهدف تحسين الجودة وزيادة الإنتاجية بصفة مستمرة من خلال **فرق العمل**.
"Joseph Jablonski"

أ. حصة الرتيق

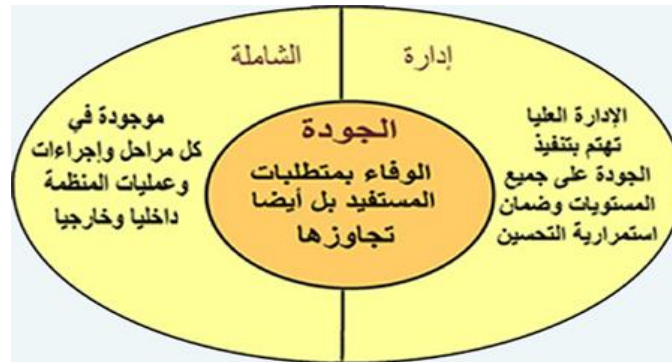
إدارة متخصصة

مفهوم إدارة الجودة الشاملة

- **إدارة:** التطوير والمحافظة على إمكانية المنظمة من أجل **تحسين الجودة** بشكل مستمر.
- **الجودة:** تعني الوفاء **بمتطلبات المستفيد** بل وتجاوزها. 
- **الشاملة:** تعني البحث عن الجودة في كل جانب من **جوانب العمل** بدءاً من التعرف على احتياجات المستفيد وانتهاءً بتقييم رضا المستفيد.

“Steven Cohen & Ronald Brand”.

مفهوم إدارة الجودة الشاملة



أفكار مفهوم إدارة الجودة الكلية

- التزام الإدارة العليا بجعل الجودة في المقام الأول من اهتماماتها.
- استمرارية تحسين العمليات الإدارية من خلال تبسيط الإجراءات.
- التنسيق والتعاون بين الإدارات مع التأكيد على استخدام فرق العمل.
- إشراك الموظفين والمستفيدين في جهود تحسين الجودة.
- الاستخدام المستمر لأساليب البحث العلمي وتحليل المشكلات، ضماناً لعدم الوقوع في الأخطاء.

أ. حصة الرئوف

إدارة متخصصة

أفكار مفهوم إدارة الجودة الكلية

س: هل مفهوم إدارة الجودة الشاملة ملائم للتطبيق في القطاع الحكومي علماً بأن القطاع الحكومي يتعامل مع الخدمات أكثر من الصناعات؟

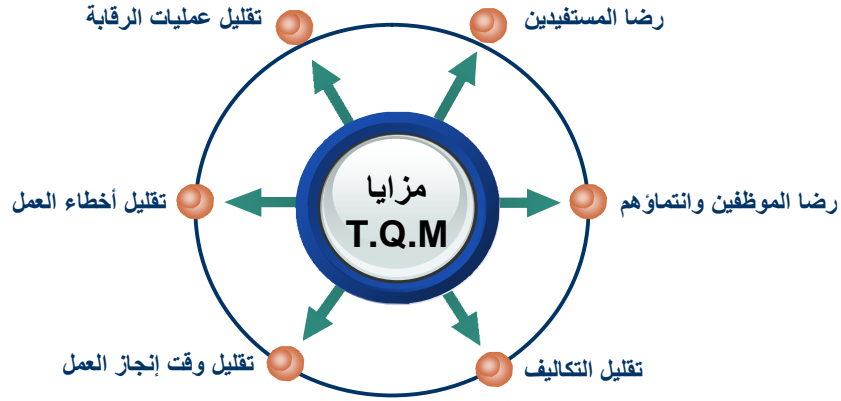
نعم، وذلك لأن التركيز على التكاليف المالية ومراعاة الأنظمة والإجراءات الإدارية ليس كافياً في حد ذاته لتحسين الأداء، والاهتمام الأساسي في تحسين الأداء هو التركيز على رضا المستفيد وذلك يمدل أحد مرتكزات إدارة الجودة الشاملة.

أ. حصة الرئوف

إدارة متخصصة

مزايا إدارة الجودة الشاملة

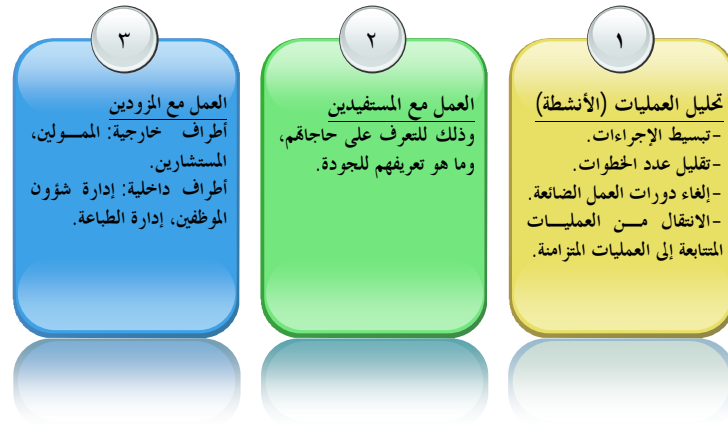
س: لماذا ينبغي أن تتبنى المؤسسات الحكومية مفهوم إدارة الجودة الشاملة؟



أ. حمزة الرتيق

إدارة متخصصة

عناصر إدارة الجودة الشاملة



أ. حمزة الرتيق

إدارة متخصصة

عناصر إدارة الجودة الشاملة

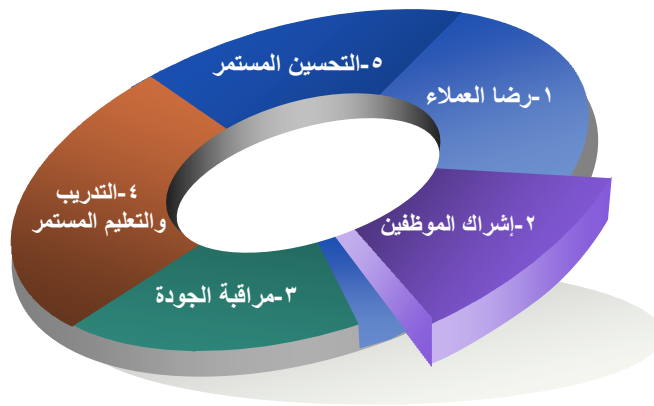
في تحليل العمليات يتم التركيز على **إجابة الأسئلة التالية:**

- ماهي الخطوات التي تتضمنها عمليات أداء العمل؟
- من الذي يقوم بأداء هذه الخطوات؟
- ما مقدار الوقت الذي يستغرقه أداء كل خطوة من هذه الخطوات؟
- ماهي المعوقات التي تحول دون أداء هذه الخطوات تسلسلياً؟
- متى يؤخر أو يؤجل العمل؟ ولماذا؟
- ماهي درجة الاختلاف بين الأداء الحالي والأداء المتوقع؟
- لماذا يستغرق أداء المهمة أوقاتاً متباينة؟

أ. حصة الريق

إدارة متخصصة

مبادئ إدارة الجودة الشاملة



أ. حصة الريق

إدارة متخصصة

مبادئ إدارة الجودة الشاملة

- **رضا العملاء:** وهو محور الأساسي لإدارة الجودة.
- **مشاركة الموظفين:** مما يزيد حماسهم لتنفيذ القرار، وقد يكونون أقدر على معرفة مشاكل العمل بحكم قربهم من الواقع العملي.
- **مراقبة الجودة:** أنشطة تستخدم لقياس جودة الخدمات والمنتجات أثناء العمل بدلاً من استخدام مثل تلك المعايير بعد وقوع الأخطاء.
- **التدريب والتعليم المستمر:** وفق الاحتياجات الفعلية للعاملين، مما يقلل الأخطاء وإهدار الأموال.
- **التحسين المستمر:** فجهود التحسين يجب ألا تنتهي وذلك لإشباع حاجات العملاء التي تتسم بالتغيير والتجدد من وقت لآخر.

أ. حصة الرتيق

إدارة متخصصة

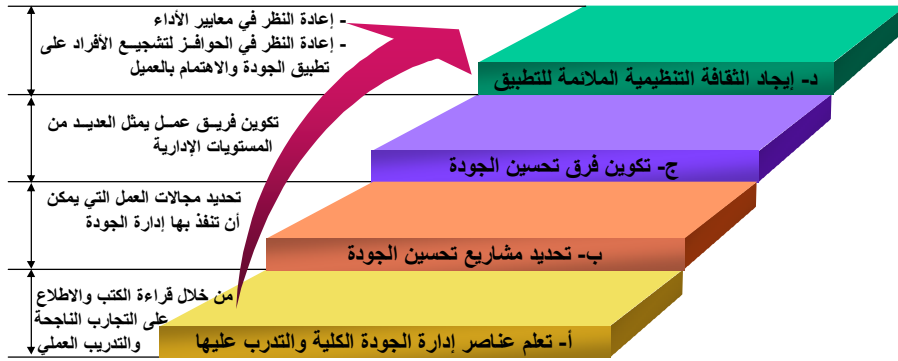
مقارنة بين الإدارة التقليدية وإدارة الجودة الشاملة

إدارة الجودة	الإدارة التقليدية
الجودة مسؤولية الجميع	الجودة مسؤولية شخص واحد
العمل جماعي	العمل فردي
المشاركة	المركزية في إصدار القرار
معرفة متطلبات العميل عن طريق استقصاء المعلومات	افتراض معرفة متطلبات العميل مسبقاً
التطوير مستمر	التطوير متقطع حسب الحاجة

أ. حصة الرتيق

إدارة متخصصة

مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة



أ. حصة الريق

إدارة متخصصة

من المقاييس العالمية لإدارة الجودة الشاملة

شهادة الأيزو (iso)

عبارة عن مجموعة من المقاييس العالمية التي تتناول كافة جوانب العمليات في الشركات، لتحليل عدد من العناصر والتأكد من مطابقتها للمقاييس، وتهدف شهادة الأيزو إلى ضمان حصول العملاء على المنتج أو الخدمة التي يرغبونها، وأن تتم عملية توفير المنتج أو الخدمة بطريقة فعالة وغير مكلفة.



أ. حصة الريق

إدارة متخصصة

أهم رواد إدارة الجودة الشاملة

Edward Deming

ركز على أهمية التعليم والتدريب للعنصر البشري

Joseph Juran

ركز على التخطيط الاستراتيجي للجودة "تحسين دائم"

Philip Crosby

ركز على منع حدوث الأخطاء "منتج بلا عيوب"

أهم رواد
إدارة الجودة الشاملة

أ. حصة الرقيق

إدارة متخصصة

إدارة الجودة في الدين الإسلامي

الَّذِي خَلَقَ الْمَوْتَ وَالْحَيَاةَ لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا وَهُوَ الْعَزِيزُ الرَّحِيمُ

وقال عليه الصلاة وأتم التسليم " إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه " والإتقان يعنى الجودة في أكمل صورها .

أ. حصة الرقيق

إدارة متخصصة