



١

تم التحميل من اسهل عن بعد

النقاط المهمة في الجودة الشاملة

◀ تتكون السيرورة من (4 عناصر) :

- 1 - عمليات 2 - نشاطات 3 - مهمات 4 - حركات

◀ المراحل التي مر بها مفهوم ادارة الجودة الشاملة (4 مراحل) أي مراحل تكون بالترتيب :

- 1 - الفحص 2 - ضبط الجودة او مراقبة الجودة
- 3 - تأكيد الجودة او ضمان الجودة 4 - ادارة الجودة الشاملة

◀ مراحل عملية التغيير (6 مراحل) :

- 1 - تشخيص الوضع الحالي
- 2 - تحديد المشاكل الحقيقية
- 3 - تخطيط برامج التغيير
- 4 - اختيار الاستراتيجية الملائمة
- 5 - تنفيذ التغيير
- 6 - التعامل مع المقاومة

◀ مراحل هندسة الجودة (4 مراحل) :

- 1 - تشخيص الجودة
- 2 - برنامج الجودة
- 3 - تنفيذ مشروع الجودة (يتم على مرحلتين 1 - اعداد الفعل الملموس 2 - تنفيذ الفعل)
- 4 - تقييم التنفيذ

◀ مراحل سيرورة التدريب في الجودة (6 مراحل) :

- 1 - تحديد الاحتياجات التدريبية
- 2 - تصميم البرنامج التدريبي
- 3 - تأسيس تنظيم للتدريب
- 4 - التحضير للبرنامج وتجهيز المادة التدريبية
- 5 - تنفيذ برنامج التدريب
- 6 - تقييم البرنامج التدريبي

◀ مراحل دائرة شوهات لتحسين الجودة (4 مراحل)

- 1 - التخطيط 2 - التنفيذ 3 - المراقبة 4 - الفعل ودراسة النتائج وتحديد التوقعات وطرق العمل

◀ الاستراتيجيات الملائمة للتغير (3 استراتيجيات) :

- 1 - استراتيجية القوة
- 2 - استراتيجية الاقناع المنطقي
- 3 - استراتيجية المشاركة

◀ استراتيجيات الجودة الشاملة (اربع استراتيجيات) :

- 1 - استراتيجية المنظمة
- 2 - الاستراتيجيات الوظيفية
- 3 - استراتيجية وحدات الاعمال
- 4 - الاستراتيجيات التشغيلية

◀ قسم برتاك استراتيجية المنظمة الى (3 مستويات) :

- 1 - استراتيجية قيادة التكلفة
- 2 - استراتيجية التمييز
- 3 - استراتيجية التركيز

◀ اهم الاستراتيجيات في مجال الجودة (5 استراتيجيات) :

- 1 - تولى الادارة العليا ضبط الجودة
- 2 - تدريب الجودة المكثف
- 3 - التركيز على العملاء
- 4 - تحسين الجودة
- 5 - الضبط الاحصائي للجودة

◀ تصنيف رواد الجودة الى (ثلاث مجموعات) :

- 1 - الاولى الرواد الامريكيين (ادوارد ديمينج - جوزيف جوران - ارماند فاجنبوم)
- 2 - الثانية الرواد اليابانيين (كاورو ايشيكاوا - جينيتشي تاجوشي - شيجو شينجو - ماساكي ايماي)
- 3 - الثالثة الرواد الغربيين (فيليب كروسبي - توم بيترز)

◀ فلسفة ديمينج تقوم على 14 مبدأ هي :

- 1 - تحديد ونشر اهداف واغراض المنظمة
- 2 - تبني الفلسفة الجديدة
- 3 - عدم الاعتماد على الفحص الكلي
- 4 - الاعتماد على جودة المواد المشتراة وليس على السعر الاقل
- 5 - تحسين نظام الانتاج والخدمة باستمرار
- 6 - الاهتمام بالتدريب
- 7 - ايجاد القيادة الفعالة
- 8 - القضاء على الخوف
- 9 - تفعيل فرق العمل
- 10 - تجنب النصائح والعشرات الجوفاء
- 11 - تجنب تحديد اهداف رقمية للعاملين
- 12 - دعم اعتزاز العاملين بعملهم
- 13 - تشجيع التعلم والتطوير الذاتي
- 14 - احداث التغيير الملائم لدفع عملية التحويل

◀ ابعاد الجودة حسب فرنوم (9 ابعاد) :

- 1 - المظهر
- 2 - المطابقة
- 3 - الاداء
- 4 - الاعتمادية
- 5 - الصلاحية
- 6 - السمعة
- 7 - الجمالية
- 8 - الاستجابة
- 9 - الخدمات المقدمة

◀ اشار ديمينج ل: " سبع " عوامل لها تأثير سلبي على مستقبل المنظمة سماها (الامراض السبعة) :

- 1 - عدم الاستمرار في وضع الاهداف نحو التحسين وغموض الاهداف
- 2 - التركيز على الارباح في الاجل القصير وقصر النظر في هذا المجال
- 3 - عدم كفاءة انظمة التقييم التقليدية لاداء الفرد وتخويف العاملين بالتأثر على مستقبلهم الوظيفي نتيجة هذه الانظمة
- 4 - التغيرات الكثيرة في الادارة
- 5 - الادارة على اساس الكم فقط
- 6 - عدم بناء نظام الجودة في المنتجات من اول خطوة
- 7 - التكاليف المغالى فيها والغير ضرورية في مجالات ضمان المنتج والاستثمارات والامور القانونية

◀ ركز ارماند فايجنوم على ثلاثة افكار في الجودة :

- 1 - قيادة الجودة
- 2 - التقنيات الحديثة للجودة
- 3 - الالتزام التنظيمي

◀ يوضح بيترز أن أداء المنظمة التنافسي يعتمد على التفاعل بين " أبعاد سبعة " :

- 1 - القيم المشتركة
- 2 - الاستراتيجية
- 3 - المهارات
- 4 - العاملين
- 5 - نمط الادارة
- 6 - النظم
- 7 - الهيكل

◀ مرتكزات جون اوكلاند التي يجب تنفيذها حتى تعتبر الادارة ملتزمة تجاه الجودة (10 مرتكزات) :

١. التزام طويل الأمد إزاء التحسين المستمر .
٢. تبني فلسفة الأخطاء أو العيوب الصفرية حيث يجب تغيير الثقافة التنظيمية الي العمل الصحيح من المرة الاولى
٣. تدريب العاملين على فهم واستيعاب طبيعته العلاقات بين العميل الداخلي والمورد .
٤. عدم اتخاذ قرار الشراء اعتمادا على السعر وحده . فيجب النظر أيضا إلي اجمالي التكلفة .
٥. وجود إدارة السيرورة تحسين الانظمة في المؤسسه .
٦. تبني طرق حديثة للإشراف والتدريب .
٧. تفعيل الاتصالات والتوسع في تشكيل فرق العمل .بالإضافة الي إزالة الحواجز بين الدوائر والأقسام لتحقيق المصلحه العامه .
٨. تجنب بعض الممارسات الخاطئه مثل تحديد الاهداف عشوائيا بدون وجود برامج عمل أو وسائل لتحقيق هذه الاهداف .
٩. تنمية وتطوير الخبراء في المنظمة والعمل على الاحتفاظ بهم . وتوفير عوامل الاستقرار الوظيفي لهؤلاء الخبراء وتدريبهم وتشجيعهم .
١٠. إتباع منهجية منظمة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة هذه المنهجية تحتاج الي خطط واستراتيجيات محددة .

◀ مجالات مشاكل الجودة (ستة مجالات) :

- 1 - ظروف العمل
- 2 - تنظيم العمل
- 3 - الاتصال والتنسيق والتشاور (م . ت . ت)
- 4 - ادارة الوقت
- 5 - التدريب المندمج
- 6 - التنفيذ الاستراتيجي

◀ العناصر المتعلقة بسيرورة ادارة الجودة الشاملة تقوم على (7 عناصر) :

- 1 - الرؤية
- 2 - القيادة
- 3 - تحديد الاهداف الرئيسية
- 4 - رسالة المنظمة
- 5 - تحديد الاستراتيجية
- 6 - تحليل البيئة
- 7 - الرقابة والتقييم

◀ المحاور التي تقوم عليها ادلة ادارة الجودة الشاملة والاعتماد في مؤسسات التعليم العالي (11 محور) :

- 1 - رسالة المؤسسة ورؤيتها واهدافها
- 2 - القيادة والتنظيم الاداري
- 3 - تقويم جودة الموارد
- 4 - اعضاء هيئة التدريس
- 5 - شئون الطلبة
- 6 - الخدمات الطلابية
- 7 - البرامج والمناهج الدراسية
- 8 - البحث العلمي
- 9 - خدمة المجتمع
- 10 - التقويم
- 11 - الاخلاقيات الجامعية

◀ ادوات ضبط الجودة (7 ادوات) :

- 1 - رسم المراقبة البياني
- 2 - المدرج التكراري
- 3 - قوائم التحقق
- 4 - مخطط التشتت " التبعثر "
- 5 - مخطط ايشيكاوا البياني
- 6 - مخطط باريتو
- 7 - خرائط المراقبة الاحصائية

◀ عدد مستويات الاتصالات (4 مستويات)

- 1 - الاتصالات الفردية
- 2 - الاتصالات داخل الفريق
- 3 - الاتصالات بين الفرق المختلفة
- 4 - الاتصالات الخارجية

◀ مستويات الجودة الشاملة (4 مستويات)

- 1 - في الانسان نفسه
- 2 - على مستوى علاقاته
- 3 - على مستوى الشركة
- 4 - البيئة

◀ انواع فرق العمل (4 فرق) :

- 1 - فرق تحسين الجودة
- 2 - فرق حلقات الجودة
- 3 - فرق حل المشكلات
- 4 - فرق العمل المسيرة ذاتيا

◀ الاهداف الذهنية للتعليم الجدي التي تعتمد على تحقيق الجودة او معايير قياس التوازن الجيد (3 اهداف او 3 معايير)

- 1 - الادراك الحسي
- 2 - الاستبطان والتفكير
- 3 - التصورات وايجاد الحلول

◀ متطلبات نجاح ادارة الجودة الشاملة في التغيير الثقافي " خمسة متطلبات " هي :

- 1 - تحديد الرؤية 2 - المهارات 3 - الحوافز 4 - الموارد 5 - البرنامج الزمني

◀ العضوية في منظمة الايزو iso (ثلاثة اعضاء) :

- 1 - عضو عامل (يشارك في اللجان وله حق التصويت)
- 2 - عضو مراسل (مراقب في اللجان وليس له حق التصويت)
- 3 - عضو مشارك (للدول الاقتصادية الضعيفة)

◀ مبادئ نظام ادارة الجودة في منظمة الايزو iso (8 مبادئ) :

- 1 - التركيز على الزبون
- 2- القيادة
- 3 - مشاركة العاملين
- 4 - منهج السيرة
- 5 - منهج النظام في الادارة
- 6 - التحسين المستمر
- 7 - المنهج الواقعي في صنع القرار
- 8 - علاقات المنفعة المتبادلة مع الموردين

◀ مراحل الحصول على شهادة الايزو (3 مراحل) بالترتيب :

- 1 - مرحلة الاستعداد للتسجيل
- 2- مرحلة الحصول على الشهادة
- 3 - مرحلة مابعد الحصول على الشهادة

◀ الخطوات الرئيسية لاعداد وتحديث المواصفات بمنظمة الايزو (6 مراحل بالترتيب) :

- 1 - مرحلة الاقتراح
- 2 - مرحلة الاعداد
- 3 - مرحلة اللجان
- 4 - مرحلة استطلاع الرأي
- 5 - مرحلة الاعتماد
- 6 - مرحلة الاصدار

◀ انواع مواصفات القياسية الايزو (اصدارات iso 4 اصدارات) :

- 1 - الاصدار الاول 1987 : iso 9000
- 2 - الاصدار الثاني 1994 : iso 9000
- 3 - الاصدار الثالث 2000 : iso 9000
- 4 - الاصدار الرابع 2008 : iso9000

◀ يتضمن اصدار الايزو 1987 (3 معايير - مواصفات) :

- 1 - 1987 - ISO 9001 (يعطى شهادة في : التصميم - التطوير - الانتاج - التركيب - الخدمة)
- 2 - 1987 - ISO 9002 (يعطى شهادة في : الانتاج - التركيب - تقديم الخدمات)
- 3 - 1987 - ISO 9003 (يعطى شهادة في : التفتيش النهائي والاختبار)

◀ سلسلة مواصفات الايزو 9000 اصدار سنة 1994 تتألف من (5 مواصفات) :

- 1 - 1994 - ISO 9000 (تقدم ارشادات عامة للاختيار والاستخدام)
- 2 - 1994 - ISO 9001 (تحدد المتطلبات الواجب توفرها في نظام الجودة للمؤسسات الصناعية والخدمية)
- 3 - 1994 - ISO 9002 (تحدد المتطلبات الواجب توفرها في نظام الجودة للمؤسسات الصناعية والخدمية)
- 4 - 1994 - ISO 9003 (تحدد المتطلبات الواجب توفرها في نظام الجودة للمؤسسات الصناعية والخدمية)
- 5 - 1994 - ISO 9004 (تقسم الى عدة اجزاء حيث تقدم عناصر ادارة الجودة ونظام الجودة للمؤسسات الصناعية والخدمية)

◀ سلسلة مواصفات الايزو 9000 اصدار سنة 2000 تتألف من (3 مواصفات) :

- 1 - 2000 - ISO 9000 (توضح المبادئ والمصطلحات لادارة الجودة)
- 2 - 2000 - ISO 9001 (وضع متطلبات لنظام ادارة الجودة)
- 3 - 2000 - ISO 9004 (ارشادات لتحسين الاداء المستمر لتحقيق رضا الزبون)

◀ سلسلة مواصفات الايزو 9000 إصدار سنة 2008 تتألف من (3 مواصفات) :

- 1 - 2008 - ISO 9000 (مصطلحات وأساسيات)
- 2 - 2008 - ISO 9001 (متطلبات نظام إدارة الجودة)
- 3 - 2008 - ISO 9004 (خطة إرشادية لتطبيق المواصفات)