

# إدارة الجودة

الإبداع

التميز

الابتكار

التنمية

التطوير

لماذا تنشأ الجودة؟؟



\* تحقيق رضا العاملين والمراجعين، والوفاء بمتطلباتهم واحتياجاتهم وتطلعاتهم لخدمات ترتقي إلى مستوى طموحهم

\* تعريف العاملين بمهامهم وواجباتهم وتقدير دورهم وجهودهم.

\* تحسين نوعية الخدمات والإنتاج

\* رفع مستوى الأداء

\* تقليل التكاليف

\* السعي نحو التحسين المستمر

ما هي الجودة؟؟

الجودة هي تقليل أو انعدام الأخطاء والعيوب الإنتاجية في مراحل الإنتاج المختلفة.



ويرى آخرون

أنها:

شكل تعاوني

لأداء الأعمال يعتمد على القدرات المشتركة لكل من الإدارة والعاملين، بهدف التحسين المستمر في الأداء والإنتاجية.

(عجلة  
الجودة بدأت  
بهذه الوزارة  
ولن تتوقف)

محمد بن عبد الله  
الحارثي  
وزير الخدمة المدنية  
٢٣/٤/٢٠٠٨

ينشأ مفهوم الجودة للتعبير عن  
الحاجة إلى مدخل شامل يجمع  
عناصر ومقومات بناء المؤسسات  
على أسس متفوقة.

## نتائج الجودة

تلبية احتياجات العاملين من البرامج  
التدريبية والخبرات.

تمكين القدرات على  
مواجهة المتغيرات والأوضاع المحيطة.

التحفيز وبلوغ رضا العملاء وتطوير  
إجراءات العمل.

تحقيق رؤية المؤسسة المستقبلية  
وبلوغ أهدافها.

## آيات قرآنية

قال تعالى: "إنا لا  
نضيع أجر من أحسن  
عملاً"  
(سورة الكهف)

وقال تعالى: "صنع  
الله الذي أتقن كل شيء"  
(سورة النمل)

قال الرسول (ص): "إن الله  
يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن  
يتقنه".

