

مفهوم الجودة

الجودة: هي مجموعة من الخصائص الكامنة للمتطلبات (منتج أو خدمة) تمكنها من تلبية توقعات المستفيد باستمرار ..

مفردات تتبع التعريف

الخصائص: هي السمات المميزة.

الكامنة: تعني موجودة في شيء

ماء، خصوصا كخاصية دائمة.

متطلب: هو احتياج أو توقع تم النص

عليه، بشكل عام ضمني أو إلزامي.

المستفيد: منشأة أو شخص يتلقى خدمة ..

مفردات و تعريفات أخرى ...

المواصفة: هي وثيقة تنص على متطلبات

دليل الجودة: وثيقة توصف نظام إدارة

الجودة للمنشأة .

مطابقة: هي استيفاء متطلب .

عدم مطابقة: هي عدم استيفاء متطلب .

فعل وقائي: هو إجراء لإزالة سبب عدم

المطابقة متوقعة .

فعل تصحيحي: هو إجراء لإزالة سبب عدم

المطابقة تم اكتشافها

مبادئ إدارة الجودة .. ما هي؟

١. **التركيز على المستفيد:** ينبغي على المنشأة تفهم الاحتياجات الحالية والمستقبلية للزبون والوفاء بمتطلباته المعلنة والغير معلنة والعمل الجاد على تنفيذ ما هو أكثر من توقعاته.

٢. **القيادة:** و يعنى بها هنا الإدارة العليا يرسخ القادة وحدة الهدف والتوجه للمنشأة وينبغي عليهم خلق البيئة الداخلية والمحافظة عليها ليصبح العاملون مشتركين بشكل كامل في تحقيق أهداف المنشأة.

٣. **مشاركة العاملين:** مشاركة العاملين الكاملة تمكن من استخدام قدراتهم لمصلحة المنشأة ..

٤. **منهج العملية:** أي نشاط أو مجموعة أنشطة تستخدم الموارد لتحويل المدخلات إلى مخرجات يمكن اعتبارها عملية **والعملية** هي مجموعة من الأنشطة المتداخلة أو المتفاعلة تحول المدخلات إلى مخرجات.

٥. **منهج النظام في الإدارة:** وهو إدارة العمليات بفاعلية وفعالية .

الفاعلية هي مدى تحقيق الأنشطة المخططة و إنجاز الأنشطة المخططة.

الفاعلية هي العلاقة بين النتائج المحققة والموارد المستخدمة.

٦. **التحسين المستمر:** ينبغي أن يكون التحسين المستمر للمنشأة هدف ثابت .

٧. **المنهج الواقعي في صنع القرار:** يجب أن تستند القرارات على

تحليل البيانات والمعلومات ..

٨. **علاقة المنفعة المتبادلة مع المزودين*:** تعتمد المنشأة ومزودها كل

منهم على الآخر وبالتالي فإن علاقة تبادل المنفعة تعزز

مقدرة كل منهما لخلق القيمة.



***المزود** منشأة أو شخص يقدم منتج . المزود ممكن أن

يكون من داخل المنشأة أو من خارجها.

نبذة مختصرة عن عائلة المواصفات القياسية ايزو

٩٠٠٠ :-

- ما هي ايزو؟ (من اللاتينية) تعني متساوي ..مثل متساوي الأبعاد

- (ISO) هي اختصار ل:-

(International Organisation for Standardization)

- International -----> عالمية

- Organisation -----> منظمة

- For Standardization -----> للمقاييس

ويعني المنظمة العالمية للمقاييس ، مقرها مدينة جنيف بسويسرا والسلطنة ممثلة فيها.

عائلة ايزو ٩٠٠٠

. ايزو (٩٠٠٠): تحتوي على الأسس

والمصطلحات المتعلقة بمتطلبات تطبيق الجودة والموجودة في ايزو ٩٠٠١ .

. ايزو (٩٠٠١): تحتوي على متطلبات تطبيق نظام إدارة الجودة وهي مواصفة تعاقدية (تمنح الشهادة) ..

. ايزو (٩٠٠٤): تقدم إرشادات لمستوى أوسع لأهداف نظام

إدارة الجودة ويوصى بها للمنشآت التي ترغب تجاوز ايزو ٩٠٠١ للسعي إل التحسين المستمر.

. ايزو (١٩٠١١): تقدم إرشادات

لتنسيق نظم إدارة الجودة ونظم الإدارة

البيئية، بإشراف مدققين خارجيين معتمدين

في مجال إدارة الجودة ..



نظام إدارة الجودة ومتطلباته العامة: يجب على المنشأة أن تنشئ وتوثق وتطبق وتحافظ على نظام لإدارة الجودة وتحسن باستمرار فاعليته طبقاً للمتطلبات المحددة في المواصفة القياسية الدولية.

متطلبات التوثيق: يجب أن تشمل وثائق إدارة الجودة ما يلي:

- بيان موثق لسياسة وأهداف الجودة
- دليل الجودة.
- الإجراءات الموثقة والسجلات المطلوبة في المواصفة القياسية الدولية.
- الوثائق (متضمنة السجلات) التي ترى المنشأة أنها ضرورية لضمان التخطيط والتشغيل والضبط الفاعل لعملياتها.

دليل الجودة ويشمل:

- * مجال تطبيق نظام إدارة الجودة متضمناً التفاصيل الخاصة بأي استثناءات ومبرراتها.
- * الإجراءات الموثقة لنظام إدارة الجودة التي تم إنشائها أو الإشارة إليها.
- * وصف التداخل بين عمليات نظام إدارة الجودة.



ضبط الوثائق: الوثائق والسجلات (السجلات هي نوع خاص من الوثائق) المطلوبة لنظام إدارة الجودة يجب ضبطها طبقاً لمتطلبات المواصفة القياسية الدولية...

التزام الإدارة:-

يجب على الإدارة العليا أن تبرهن على التزامها بتطوير وتطبيق نظام إدارة الجودة والتحسين المستمر لفاعليته ..

* ما هو دليل التزام الإدارة العليا بتطبيق النظام؟ يتم ذلك عن طريق:

- . وضع سياسة الجودة.
- . التأكد من وضع أهداف الجودة.
- . تنفيذ مراجعات الإدارة.
- . التأكد من توافر الموارد.

* **التركيز على الزبون:** يجب على الإدارة العليا التأكد من أن متطلبات الزبون تم تحديدها والوفاء بها بهدف تعزيز رضا الزبون.



* **سياسة الجودة:** توضع سياسة وأهداف الجودة بحيث تقدم تركيزاً يوجه مسار الأداء في المؤسسة، ويساعدها على توظيف مواردها وتحقيق أهدافها. وتضع سياسة الجودة إطار عمل لإنشاء ومراجعة أهداف الجودة. وأهداف الجودة تتطلب أن تكون متوائمة مع سياسة الجودة والالتزام بالتحسين المستمر مع إمكانية قياس مدى تحقيقها. ويجب على الإدارة العليا التأكد أن سياسة الجودة:

- أ. مناسبة لأغراض المنشأة
- ب. تتضمن الالتزام بالمطابقة مع المتطلبات والتحسين المستمر لفاعلية نظام إدارة الجودة
- ج. تحدد إطار عمل لوضع ومراجعة أهداف الجودة.
- د. معلنة ومفهومة لجميع العاملين بالمنشأة.
- هـ. تراجع لاستمرارية

إن تخطيط نظام إدارة الجودة يتم بغرض تلبية المتطلبات العامة وتحقيق أهداف الجودة..

إدارة الموارد



توفير الموارد:

يجب على المنشأة تحديد وتوفير الموارد اللازمة للآتي:

١. لتطبيق نظام إدارة الجودة والمحافظة عليه مع التحسين المستمر لفاعليته.
٢. تعزيز رضا الزبون بالوفاء بمتطلبات الزبون