

عمليات العمل
إدارة وارتباط العمليات ببعضها لابد من ارتباط العمليات
في جميع إدارات المنظمة
التحسين والتطوير المستمر
اتخاذ القرارات مبنية على وقائع
العلاقات مع الموردين وهي مشاركة بين المورد والعمل
لتحقيق رضاء العميل
الطرق والأساليب المستخدمة في إدارة الجودة
أدوات الإحصاء
سيجما 6 Sigma
حلقات الجودة
إعادة الهيكلة
شهادة الايزو ISO9001
جوائز التميز
إدارة التغيير
الجودة والقيادة
تعريف القيادة:
الهيئة العليا المسؤولة عن توجيه الدائرة وسياساتها
بصورة عامة وقيادة مواردها البشرية نحو تحقيق رؤيتها
ورسالتها.
تضم المدير العام ونوابه ومساعديه ومدراء
الوحدات التنظيمية وغيرهم من المشرفين الذين يتحملون
مسؤوليات قيادية.
ما دور الإدارة العليا في تفعيل مفهوم الجودة
صياغة وصيانة سياسة الجودة
نشر الوعي
التركيز على احتياجات العملاء
التركيز على العمليات والإجراءات
تأكيد الكفاءة والفعالية
تأكيد الموارد اللازمة
المتابعة والمراجعة
منهجيات القيادة
تقييم الأداء
الالتزام بالقيم المؤسسية
تطوير الرؤية والرسالة
المشاركة الشخصية
وضع وتطوير العمل
التعامل مع جميع الفئات
تبني سياسة التغيير
بناء ثقافة التميز لدى الموظفين
توفير بيئة مشجعة على الإبداع
تقديم الحوافز
وضع سياسة وأهداف الجودة
من المسئول عن تطبيق الجودة؟

على مستوى اليابان وتحولت إلى المستوى العالمي عام
4 8 9 1
1-2- جائزة الجودة الأوربية تأسست عام 1992
1-3- جائزة الجودة الذهبية لمنطقة شرق آسيا ودول
المحيط الهادي.
2- المستوى الإقليمي:
وهي جوائز جودة على مستوى الأقاليم أو الولايات التابعة
لبعض الدول.
3- المستوى الوطني:
وهي جوائز الجودة التي تعطى على مستوى الدولة
حيث تنحصر في المنشآت التي تعمل في تلك الدولة
والجدير بالذكر أنه يوجد أكثر من أربعين جائزة جودة
لمعظم دول العالم المتقدمة والنامية من أهمها:
1-3- جائزة مالكولم بالدرج (Malcolm
Baldrige) الأمريكية التي أنشئت عام 1987 م.
2-3- جائزة سنغافورة الوطنية للجودة ، أنشئت عام
1994 م
3-3- جائزة المملكة المتحدة للجودة ، أنشئت عام 1994
م
3-4- جائزة دبي للجودة ، أنشئت عام 1995 م .
3-5- جائزة السويد للجودة ، أنشئت عام 1996 م .
3-6- جائزة الملك عبدالعزيز للجودة ، أنشئت عام
2000 م
4- المستوى المهني:
وهي جوائز جودة تمنحها الجمعيات والمؤسسات المهنية
على مستوى النطاق الذي تغطيه.
فوائد جوائز الجودة و التميز
استخدام معايير الجائزة كدليل للأداء المتميز وموجه لتطوير
الأداء
استلام تقرير تقييمي يوضح نقاط القوة وفرص التحسين
أداة للتقييم الذاتي والتطوير المستمر
مقارنة الأداء مع مؤسسات عالمية متميزة
تسريع الجهود التطويرية
تحفيز الموظفين وفرق العمل
زيادة رضا المتعاملين الخارجيين
لاعتراف بالدائرة/ الإدارة كجهة رائدة ونموذج للتميز
استلام تذكارات الجائزة كحافز وتكريم معنوي
مبادئ إدارة الجودة
التركيز على العميل وتحقيق توقعاتهم في جميع الأوقات
التزام ومشاركة الإدارة العليا بصفة مستمرة وذلك بدعم
القيادة إما الدعم البشري أو المادي أو المعنوي وتطبيق
مفهوم العدالة بين جميع منسوبي المنظمة
المشاركة من جميع منسوبي المنظمة إدارة وتسلسل
العمليات لابد من وجود وثائق لكل إدارات المنظمة توضح