

دليل الجودة

اعداد وتقديم : أ. إبراهيم أمان



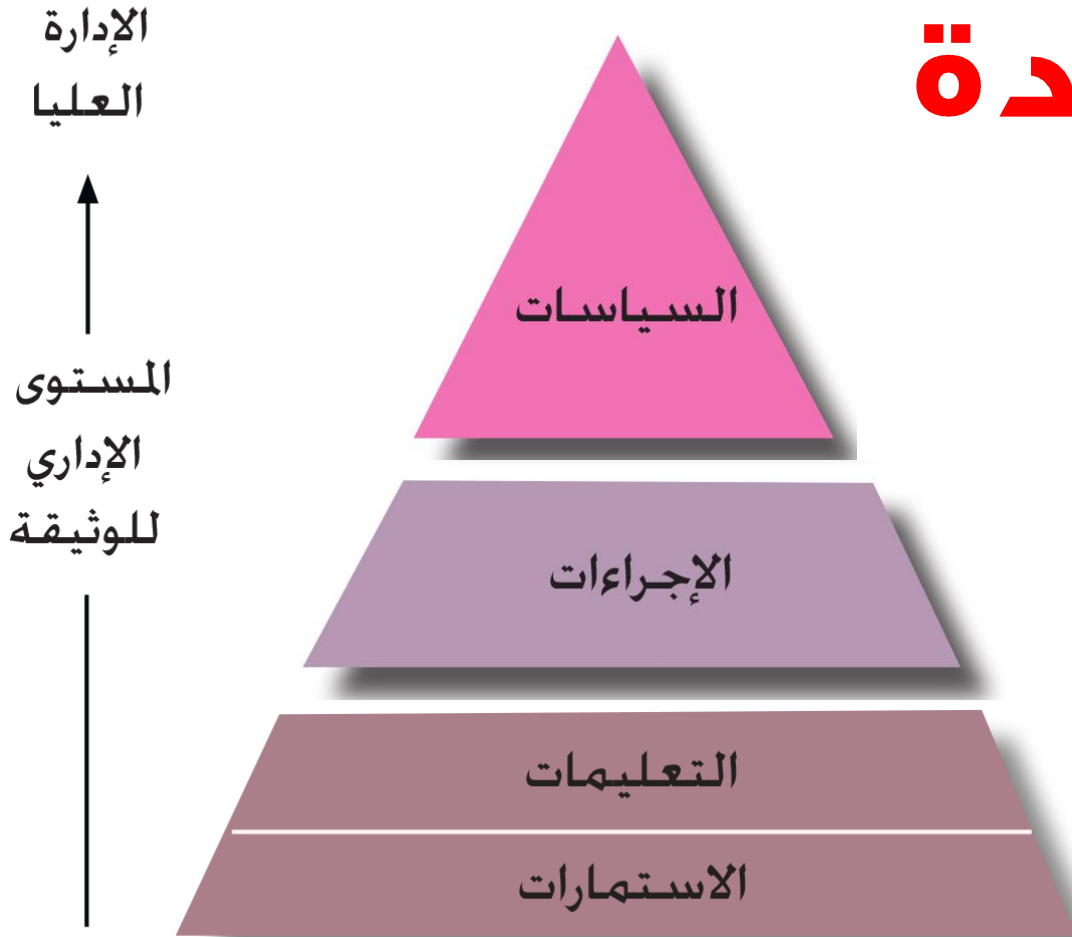
ماذا نريد أن نتعلم ؟



* أن نتعرف على **دليل** الجودة ومميزاتها

* أن نفرق بين **سياسات** و**اجراءات**
و**تعليمات** (الجودة)

دليل الجودة



زيادة الشفافية في
المؤسسة

الثبات في تكرار الأفضل

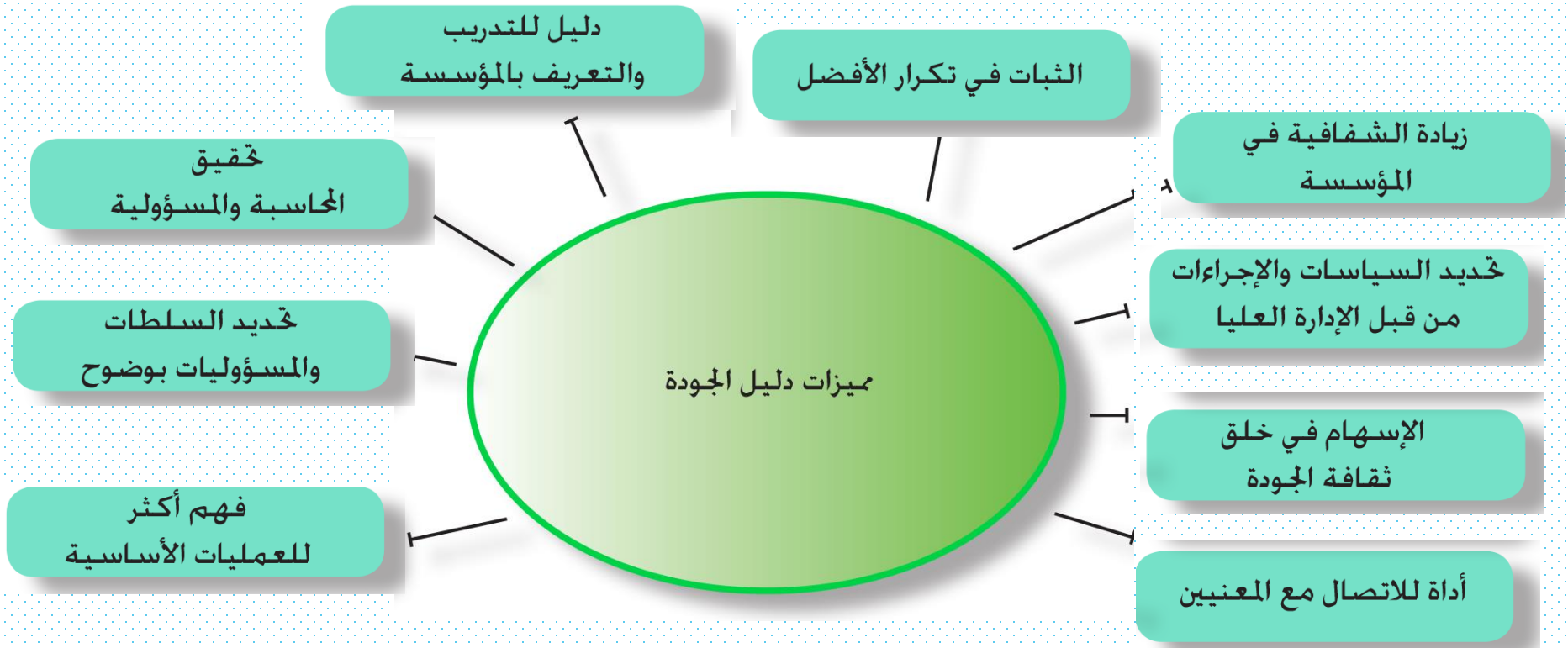
تحديد السلطات
والمسؤوليات

مميزات
دليل الجودة

تحقيق المحاسبة
والمسؤولية

الإسهام في خلق ثقافة
الجودة

دليل للتدريب والتعريف
بالمؤسسة



2-3 سياسات الجودة Quality Policies

يتضمن الدليل سياسة الجودة العامة للمؤسسة، والسياسات الخاصة بالأنشطة أو العمليات الأساسية التي تؤثر في جودة المنتج أو الخدمة. والسياسة عبارة عن خطة تعد سلفاً، تحدد الأطر العامة للعمل، ويتم اعتمادها كدليلٍ موجهٍ لتحقيق هدف معين. وتصف السياسة إجابات الأسئلة:

What to do ?

Why to do it ?

Who to do it ?

ماذا نعمل ؟

لماذا نعمله؟

من يعمله؟



والسياسات لها مميزات عديدة، فهي من ناحية تساعد على توطيد نظام ضمان الجودة، وتحديد المسؤوليات، ومن ناحية أخرى، تساعد على تحقيق العدالة في المؤسسة.

2-4 إجراءات الجودة Quality procedures

توضح الإجراءات الطريقة أو الخطوات التي يتم اتباعها لتحقيق السياسات. فهي تحدد الأفراد، والزمان، والنماذج، والعمل المطلوب لتحقيق سياسة واحدة أو أكثر.
وتصف الإجراءات إجابات الأسئلة:

Who to do it ?

من يعمله؟

When to do it ?

متى يعمله؟

How to do it ?

كيف نعمله؟



والإجراءات أما أن تكتب بلغة واضحة مختصرة، أو على شكل مخطط انسيابي Flowchart أو على شكل صور أو رموز .

5-2 تعليمات الجودة Quality Instructions

تصف تعليمات الجودة الخطوات التي يتم اتباعها لإجاز مهام محددة من الإجراءات. فهذه المهام، نظرا إلى كونها مهام محددة أو مهمة خاصة بشخص معين، فهي لا تكتب ضمن خطوات الإجراءات وإنما تعزل لوحدها وتكتب منفردة وفق إجراءات خاصة بها.

6-2 سجلات الجودة Quality Records

تمثل سجلات الجودة في مجموعة من الوثائق الداعمة لتطبيق الجودة، وهي تقدم دليلاً موضوعياً للطريقة التي أنجزت بها الإجراءات والمهام. وكأمثلة على ذلك:

- سجل اجتماع.
- سجل خطة مشروع.
- سجل تقييم ورشة تدريبية إلخ.



سجلات الجودة

توزيع الأنشطة

العمل التعاوني ▶

