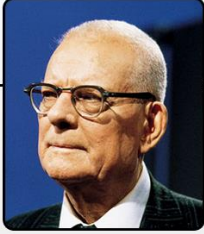




انفوجرافيك جود 210



علماء الجودة (١)



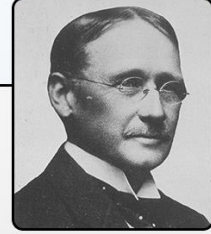
وليام ديمينج

هو إحصائي ، وأستاذ ،
ومحاضر ، ومؤلف ،
ومستشار أمريكي ،
يعد الأب الروحي لجودة
الإنتاج ورقابة الجودة.
ويحمل العاملين ١٥%
من مشكلات الجودة



ولتر شورت

إحصائي يعمل لحساب
مختبرات بيل ، بدأ
بالتركيز في التحكم
في العمليات وهو أول
من أرسى حجر الأساس
لخرائط التحكم.

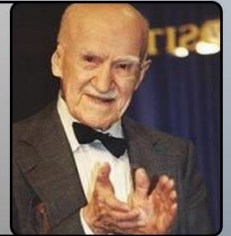


فريدريك تايلور

مهندس ميكانيكي
أمريكي ، سعى الى
تحسين الكفاءة
الإنتاجية ، من خلال
برمجة العاملين
وتحفيزهم .

جوزيف جوران

هو مهندس صناعي أمريكي عُرف بالأب الروحي لجودة الأعمال والجودة
الصناعية . قدم مساهمات مهمة في نظرية الإدارة وإدارة الموارد البشرية.



علماء الجودة (2)

يعرف كروسبي

إدارة الجودة الشاملة

بأنها نظام إداري متكامل يضمن سير العمليات وفق الخطط الموضوعية ؛ لتجنب حدوث المشكلات وتحقيق رضا الزبون وإسعاده.



فيليب كروسبي

أحد عباقرة الجودة الأمريكيين. يَحْمَلُ الإدارة العليا المسؤولية الأساسية لتحقيق الجودة ، واشتهر بدعوته الى **الخطأ الصفرى وافعله صحيحاً منذ المرة الأولى.**



كارو إيشيكوا

أستاذ جامعي ياباني ، وأحد أبرز خبراء إدارة الجودة ، اشتهر **بمخطط السبب والنتيجة ، ودوائر الجودة.**

أرماند فيغينبام

خبير جودة أمريكي ، ولد سنة ١٩٢٢م ، يعد أول من ابتكر فكرة التحكم الشامل للجودة ، التي أصبحت تعرف فيما بعد بالإدارة الشاملة للجودة ، فقد قدم منظراً شاملاً للجودة يتضمن جميع مراحل تصنيع المنتج.



مبادئ ديمنج لتحقيق الجودة



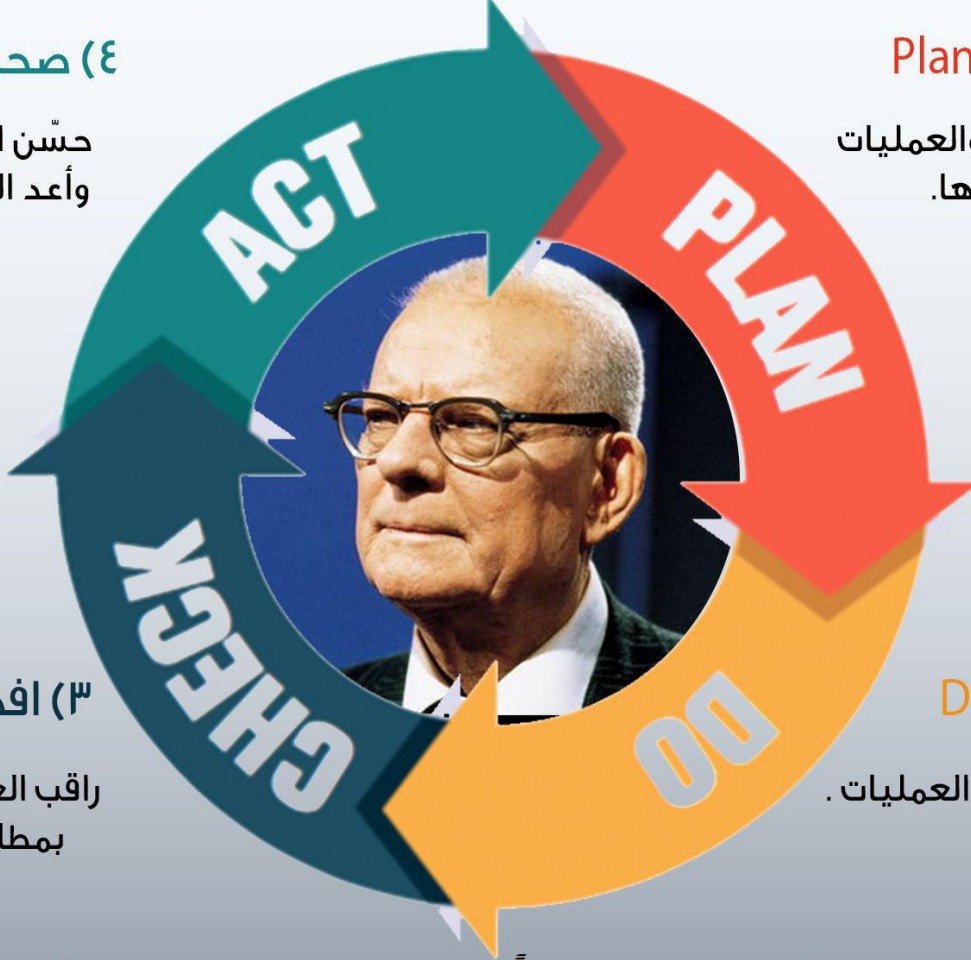
دورة ديمنج

(٤) صح Act

(١) خطط Plan

حدد الأهداف والعمليات
لتحقيقها.

حسّن الخطة وطورها ،
وأعد الدورة مرة أخرى.



(٢) نفذ Do

نفذ الخطة أو العمليات .

(٣) افحص Check

راقب العملية وقيمها
بمطابقة النتائج.

وتمثل هذه الأداة أسلوباً فعالاً لمراقبة ضمان الجودة ؛ لأنها تحلل
الظروف والعمليات المطبقة لتحقيق جودة المنتج أو الخدمة

مبادئ إدارة الجودة الشاملة

١ التزام الإدارة العليا الثابت والوطيد ، وتوفير كل ما يلزم لتطبيقها بشكل سليم .

٢ تمكين العاملين بالتعليم والتدريب والتحفيز والتميز في العمل.

٣ اتخاذ القرارات المستندة على الحقائق.

٤ تحسين العمليات باستمرار ، لتخفيض السعر ، وتسريع الأداء.

٥ التركيز في كسب الزبون وتحقيق متطلباته وإرضائه وإسعاده .





1

إرساء مرجعية وطنية علمية للجودة في القطاعين الخاص والعام.

2

تبني أفضل الممارسات العالمية في تطبيقات التميز .

3

نشر الوعي بالتميز في الأداء / تقويم العمل الحكومي

4

دعم الاستثمار في العنصر البشري

5

تنمية روح الفريق وتحفيز الأداء التنافسي الإيجابي

أهداف مركز البحرين للتميز

اساسيات الجودة

جود ٢٠١٠



5

نماذج التميز

تحديد معايير واضحة ومحددة للجودة الشاملة، وتحقيق التميز في الأداء والإنتاج

1987



حتى الآن

4

إدارة الجودة

الشمولية
اهتمام جميع العاملين بالتحسين المستمر وتحقيق رضا الزبون

1980



حتى الآن

3

ضمان الجودة

الاهتمام بتجنب الأخطاء أثناء التصنيع

1960



1980

2

ضبط الجودة

الاهتمام بتدارك العيوب والتقليل منها باستعمال الطرائق الاحصائية

1937



1960

1

الفحص

الاهتمام باكتشاف العيوب في المنتجات من دون السعي الى تداركها

1900



1937

مراحل تطور
الجودة

المواصفات والمعايير



مواصفات العمليات

- ١ الدقة في القياسات
- ٢ تسلسل العمليات والتوثيق.
- ٣ العمل بتوافق تام .
- ٤ الدقة في الاجراءات.
- ٥ إرضاء الزبون
- ٦ إمكانية الإعادة .
- ٧ دعم مجال العمل.



مواصفات الخدمة

- ١ إرضاء الزبون.
- ٢ الاستجابة السريعة لرغبات الزبون
- ٣ جودة الخدمة ودقتها.
- ٤ توفير وسائل الراحة
- ٥ اللباقة في المعاملة
- ٦ حسن التواصل مع الزبون.
- ٧ حسن مظهر الموظفين
- ٨ حسن مظهر المكان



مواصفات المنتج

- ١ ينتج بحسب المواصفات الموضوعية .
- ٢ يلبي رغبة الزبون .
- ٣ جدير بالثقة.
- ٤ آمن للإستعمال.
- ٥ غير مضر بالبيئة.
- ٦ متين وثابت.
- ٧ جميل الشكل .
- ٨ يسلم في الوقت المحدد.
- ٩ توافر خدمة ما بعد البيع

دليل الجودة

الوثيقة الرئيسية للإدارة العليا
الخاصة بنظام ادارة الجودة في
المؤسسة وفيها تحدد :

عبارة عن خطة تعد سلفاً ، تحدد الأطر العامة
للعمل ، ويتم اعتمادها كدليل موجه لتحقيق
هدف معين ، وتساعد على توطيد نظام ضمان
الجودة ، وتحديد المسؤوليات .

1 السياسات

الطريقة أو الخطوات التي يتم اتباعها
لتحقيق السياسات ، وتكتب بلغة
واضحة ، أو على شكل مخطط

2 الإجراءات

الخطوات التي يتم اتباعها لإنجاز
مهام محددة من الإجراءات

3 التعليمات

سجلات الجودة (مجموعة
من الوثائق الداعمة
لتطبيق الجودة).

4 الاستثمارات

دليل الجودة



تذكر أن دليل الجودة يتكون من
(السياسات / الإجراءات / التعليمات / الاستثمارات)



المخطط

رسم يوضح كيف
تعمل الأشياء، كما
يبين العلاقة بين
المتغيرات والأجزاء
المكونة للمخطط.

الأسلوب

عبارة عن مجموعة من
الخطوات المنظمة، أو
القواعد المتسلسلة
التي ينبغي اتباعها
من أجل إجراء عمل ما

الخريطة

أداة تستعمل
لتنظيم البيانات
ووصفها وتلخيصها
في صورة رسم
بياني "منحني"

قامت جمعية الجودة الأمريكية
بتصنيف أدوات الجودة الى ثمانى فئات

اساسيات الجودة

جود، ٢٠١٠

أن كل ١٠٠ دينار تصرف لمعالجة الإخفاقات ،
تكلف ١٠ دينار لتصحيحها في مرحلة
التقييم ، وتكلف ديناراً واحداً لمنع
حدوثها في مرحلة الوقاية.

تكاليف
الوقاية

1
دينار

تكاليف الجودة

(تكاليف الجودة الرديئة) جوران
(تكاليف عدم المطابقة) كروسبي

تكاليف
التقييم

10
دينار

تكاليف
المعالجة

100
دينار

قاعدة (١-١٠-١٠٠) لتكاليف الجودة



نموذج الجودة
الأمريكي
١٩٨٧ م



مركز البحرين
للتميز
٢٠٠٨ م



النموذج الأوروبي
للتميز
١٩٩٢ م

المجالات

- * التعليم .
- * التصنيع .
- * الرعاية الصحية .
- * شركات الخدمات .
- * المؤسسات غير الربحية .
- * المؤسسات الصغيرة .

الأهداف

- * الارتقاء بالأداء ومستوى الخدمات في القطاع العام .
- * العمل بروح الفريق داخل الوزارة أو المؤسسة .
- * تشجيع مبادرات التطوير والتميز في القطاع العام .
- * تكريم المبدعين والتميزين وتحفيزهم الى تحقيق المزيد من التطور .

الوظائف

- * إجراء عمليات التقييم الذاتي للمؤسسات .
- * المقارنة بين المؤسسات .
- * بناء الهيكل التنظيمي للمؤسسات .
- * تحديد الجوانب التي تتطلب التطوير في المؤسسات .
- * اعتماده منهجاً للتفكير في اساليب ادارة المؤسسة بفعالية .

الوحدة الثالثة ● ● ●
نماذج الجودة والتميز

إبراهيم حسن العمان

03

الانتشار

02

المنهجية

01

تحديد
النتائج المطلوبة

التقييم
والتحسين

04



منطق رادار

يستعمل منطق رادار في عملية تقييم
أداء المؤسسات وتحديد مدى فاعليتها



International
Organization for
Standardization

المنظمة الدولية
للمقاييس

1

ISO 9001

نظم إدارة الجودة

2

OHSAS 18001

نظم إدارة الصحة والسلامة
المهنية

3

ISO 14001

نظم إدارة البيئة

4

ISO/IEC27001

نظم إدارة حماية المعلومات

5

ISO 22000

نظم إدارة
سلامة الأطعمة

منح الاعتماد

اعتماد أي مؤسسة لدى مؤسسة الأيزو يعني
اصدار شهادة من قبل جهة خارجية مستقلة
تفيد بأن المؤسسة قد حققت جميع معايير
الأيزو وفقاً لنتائج عملية التدقيق.