

تم تحميل هذا الملف من موقع المناهج البحرينية



ملخص مقرر جود 210

موقع المناهج ← المناهج البحرينية ← الصف الثاني الثانوي ← تربية اقتصادية ← الفصل الأول ← ملخصات وتقارير ← الملف

تاريخ إضافة الملف على موقع المناهج: 18:08:15 2024-12-06

ملفات اكتب للمعلم اكتب للطالب | اختبارات الكترونية | اختبارات | حلول | عروض بوربوينت | أوراق عمل
منهج انجليزي | ملخصات وتقارير | مذكرات وبنوك | الامتحان النهائي | للمدرس

المزيد من مادة
تربية اقتصادية:

التواصل الاجتماعي بحسب الصف الثاني الثانوي



صفحة المناهج
البحرينية على
فيسبوك

الرياضيات

اللغة الانجليزية

اللغة العربية

التربية الاسلامية

المواد على تلغرام

المزيد من الملفات بحسب الصف الثاني الثانوي والمادة تربية اقتصادية في الفصل الأول

المذكرة الشاملة مقرر سفر 324

1

كراسة و مذكرة مال 211

2

مذكرة مال 111

3

مذكرة تأمين 211

4

ملخص ملف مساند التأمين (تام 211) جميع الوحدات

5

ملخص مقرر جود 210 (اساسيات الجودة و نماذج التميز)

الوحدة الاولى :

مفهوم الجودة في اللغة العربية : الجيد نقيض الرديء

مفهومها في علم الجودة :

ديمنج : القدرة على ارضاء حاجات المستهلك

كروسبي : مطابقة المنتج للمتطلبات او المواصفات

جوران : ملاءمة المنتج للاستعمال او الغرض

الجمعية الامريكية للجودة : الخصائص او الهيئة العامه للمنتج او الخدمة التي تظهر قدرتهما على اشباع حاجات المستهلك او المستفيد الصريحة او الضمنية.

المواصفة القياسية العالمية : الدرجة التي تحقق بها مجموعة عن الخواص المتصلة المتطلبات

بيتر ديرين المحدودة : كلما كان يحقق رضا الزبون الكامل

رانك اكزيركس : تزويد زياتنها الداخليين و الخارجيين بالمنتجات والخدمات التي تلبي_وبشكل تام_متطلباتهم المتفق عليه

مراحل تطوير الجودة : الفحص – التحكم – ضمان الجودة – ادارة الجودة الشامله – نماذج التميز

الاعداد الطالبة : سمية خالد

اشراف : امروه البنخيل

مراحل الفحص

الحرفي : هو شخص ماهر يعتمد على خبرته المهنية وجهده شخصي

خلال القرون الوسطى :

- . من نهاية القرن 13 الي القرن 19
- . تعتمد على النموذج الحرفي للتصنيع
- . في اوروبا سعى الحرفيون الى العمل في تنظيمات فانشاوا الاتحادات التي عرفت بالنقابات

الاجراءات التي قامت بها النقابات اهمها :

- . اصدار قواعد صارمة للتصنيع
 - . وضع اشارات خاصة بالحرفي على المنتج
 - . انشاء لجان تفتيش لفرض لقواعد المتفق عليها
 - . تحديد المنتجات التي يوجد بها عيب ما باشارة من قبل لجنة التفتيش
- علي :** وضع الحرفيون الاوربيون علامة تجارية على السلع التي ينتجونها كانت الاشارة التي يضعها الحرفي على منتجة تهدف الي اصل المنتجات التي توجد بها عيب ما لكن مع مرور الزمن تحولت الي السمعه الطيبه لدي المستهلكين مما انعكس ايجابيا على مبيعاته

الاعداد الطالبة : سمية خالد

اشراف : امروه البنخيل

الجودة خلال الثورة الصناعية

- . بدأت ف بريطانيا في اواخر لقرن 18
- . تطورات الممارسات الانتاجية التي يهدف الي تحسين جودة الانتاج في امريكا
- . تم اعتماد هذه الفترة بدل من الاعتماد على الحرفين في التصنيع تم الاعتماد على الصانع

العوامل الرئيسية لتحقيق الجودة :

مهارة العامل – التدفق - الفحص

التدفق : هو تقييم منظم و مستقبلي لتحديد مدى مطابقة النشاطات و العمليات و السجلات المتعلقة بالجودة لمتطلبات معايير معينه

النظرية الادارية العلمية (فريدريك تايلور) :

من اهم مرتكزات هذه النظرية :

- . التخصص في العمليات الادارية و تحديد المسؤوليات
- . الاشراف الدقيق و تحديد المهام
- . الضبط المركزي التدقيق
- . التدريب و الحوافز المادية

الاعداد الطالبة : سمية خالد

اشراف : امروه البنخليل

و للتغلب على مشكلة المنتجات المعيبة تم اتخاذ الاجراءات التالية :

. إنشاء قسم خاص لفحص المنتجات

. إجراء الفحص لكل منتج قبل خروجه من المصنع

. محاسبة القائمين على التفتيش في حال وجود عيب ما في المنتج

علي : التركيز في الانتاجية اجهد العاملين و ترك اثار سلبية في نفوسهم ؟

. ادى الى تكاثر العيوب في المنتجات , انخفضت جودة الانتاج

ضبط الجودة

العمليات : مجموعة من الأنشطة التي تضيف قيمة للمدخلات لتقديم منتج مفيد للعملاء

خرائط التحكم : هي أداة للضبط الإحصائي لجودة العمليات والمنتجات والخدمات والمتمثلة في رسم بياني يساعد على إتخاذ القرار ومراقبة سير العملية إذا كانت مستقرة أو غير مستقرة.



الحد الاعلى للضبط

المتوسط

الحد الادنى للضبط

العملية غير مستقره

الاعداد الطالبة : سمية خالد

اشراف : امروه البنخيل

عللي : ارتفاع مستوى الجودة يؤدي الي تقليل النفقات الانتاج
ساهم في تقليل نسبة المنتجات ذات العيوب بشكل كبير

الجودة خلال الحرب العالمية الثانية

- . هذه المرحلة تحولت معظم الصناعات المدنية إلى صناعات عسكرية تعتمد على صناعة الأسلحة فتزايد الإنتاج الحربي
- . من أهم عوامل الجودة في هذه الفترة هي الأمن والسلامة
- . تزايد الإنتاج هذه الفترة فتم الانتقال من الفحص الشامل إلى الفحص بالعينات

العينه : مجموعة صغيرة من العناصر يتم اختيارها من مجموعة كبيرة لدراستها و فحصها

اهمية الجودة

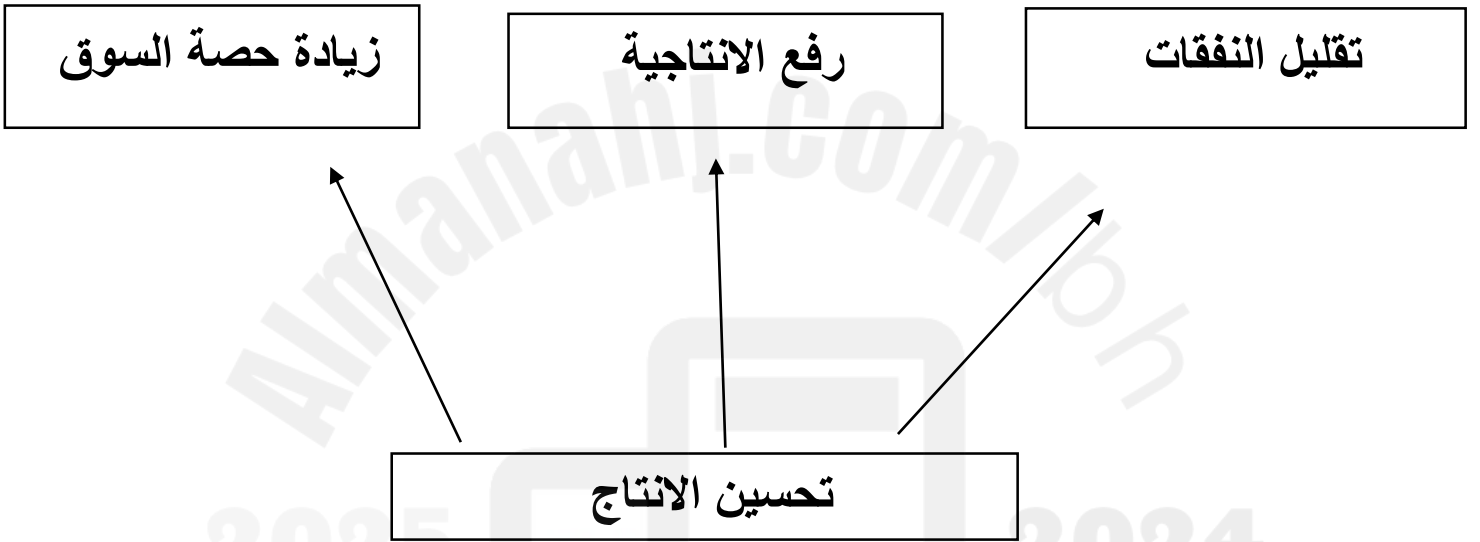
- . الحدث الأهم الذي أبرز أهمية الجودة وأعطاهها بعداً عالمياً هو ما حققته اليابان بعد الحرب العالمية الثانية من انجازات مذهلة في جودة الانتاج بعد تبنيها مبادئ الجودة في الصناعة والإنتاج
- . اليابان بعد الحرب أعطت أولوية قصوى لتطوير صناعاتها، ورحبت بالخبرات الخارجية لتحقيق أهدافها وطموحها

الاعداد الطالبة : سمية خالد

اشراف :امروه البنخيل

من اهم علماء الجودة الذين ساهموا في تشكيل اقتصاد اليابان :
ديمنج - ايشيكاوا - جوران

مزايا تحسين المستمر



مبادئ ديمنج للجودة (14 مبادئ)

- تطوير نظام العمليات الإنتاجية
- التخلص من المخاوف
- دعم اعتزاز العاملين بعملهم
- خلق رؤية للتطوير المستمر في الإنتاج و الخدمات
- إنشاء برامج تعليمية و تشجيع التعلم الذاتي

الاعداد الطالبة : سمية خالد

اشراف : امروه البنخيل

علي : يحمل ديمنج العاملين 15% فقط م من مشكلات الجودة في حين بقية المشكلات وهي 85% تعود إلى العمليات الإدارية لأن البحث عن الخطأ في النظام هو الأساس و ليس بالتركيز على خطأ العامل

الرؤية : التوجة المستقبلي الذي تتبأ المنظمة او الصورة المستقبلية التي ترسمها المنظمة لنفسها

ابرز افكار جوران

التخطيط الجودة :

-نحدد العملاء و احتياجاتهم

- ترجمة احتياجات العملاء الي لغة مفهومه

- تطوير المنتج الذي يشبع احتياجاتهم و يطابق توقعاتهم

مراقبة الجودة :

-اثبات قدرة العمليات على تحقيق المنتج باستعمال الاساليب الرقبة الاحصائية

-تفعيل العمليات و البدء في الانتاج

التحسين المستمر :

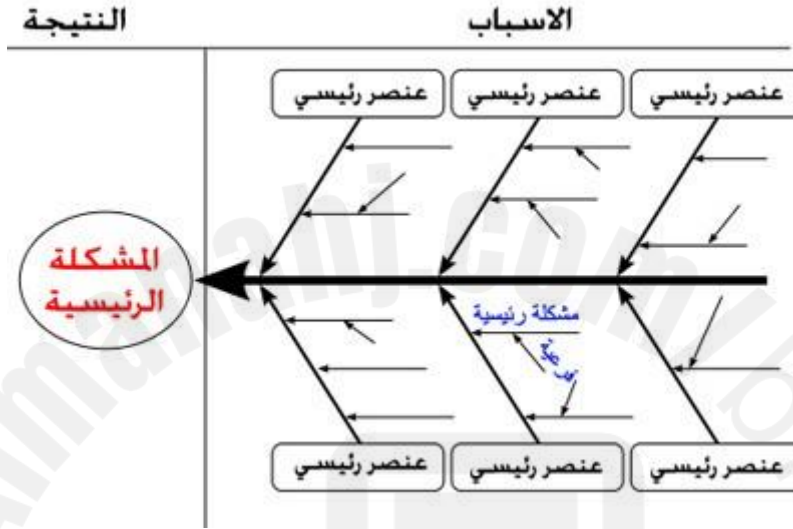
-تطوير العمليات القادرة على تحقيق المنتج

- تحسين العمليات

من ابرز انجازات العالم ايشيكاوا في مجال الجودة :

مخطط السبب و النتيجة – حلقات الجودة

مخطط السبب و النتيجة



حلقات الجودة : مجموعات صغيرة من العاملين من الوحدة الإنتاجية

تجتمع تطوعياً لحل المشكلات الخاصة بالعمل

ضمان الجودة

تتمثل في منهجية لتأكيد مطابقة المنتَج أو الخدمة

للمواصفات التي تحقق رغبات الزبائن

تمثل الجوانب الأساسية :

-ضبط الجودة التصميم -ضبط جودة المنتج او الخدمة

- ضبط جودة الانتاج

الاعداد الطالبة : سمية خالد

اشراف : امروه البنخليل

دورة ديمنج : خطط – نفذ – افحص – صحح

ادارة الجودة الشاملة : بانها نظام اداري متكامل يضمن سير العمليات وفق الخطط الموضوعه لتجنب حدوث المشكلات وتحقق رضا الزبون و اسعاده

مبادئ الجودة الشاملة :

- التزام الإدارة العليا الثابت والوطني وتوفير كل ما يلزم لتطبيقها بشكل سليم
- تمكين العاملين بالتعليم والتدريب والتحفيز والتميز في العمل
- اتخاذ القرارات المستندة على الحقائق
- تحسين العمليات باستمرار لتخفيض الأسعار وتحسين الأداء
- التركيز في كسب الزبون وتحقيق متطلباته ورضاه

جوائز الجودة و نماذج التميز:

- جائزة ديمنج اليابانية 1950 م
- جائزة مالكوم بالدريج الامريكية 1987م
- جائزة الجودة الاوربية 1992م

الاعداد الطالبة : سمية خالد

اشراف :امروه البنخيل

التميز في العمل : عبارة عن نموذج لإدارة الجودة الشاملة، بمعايير واضحة ومحددة تطبقها الكثير من الدول لخلق روح التنافس في القطاعين العام والخاص، وتحسين الاداء والإنتاج الذي يحقق رضا الزبون

جائزة مالكوم بالدريج الوطنية للجودة :

تم الاعلان عنها في امريكا عام 1987م وهي تعتبر أول نظام لادارة الجودة الشاملة بني علي معايير واضحة ومحددة بهدف تحسين الاداء و ليس نيل الجائزة مما أدى الى بروز العديد من الانظمة الجديدة للجودة، أهمها :

-نظام أيزو 2000

- نموذج المؤسسة الاوربية لادارة

مخلص لمراحل تطور الجودة

المرحلة	الفترة	الخاصية
الفحص	1900	الاهتمام باكتشاف العيوب في المنتجات
	1937	من دون السعي الي تداركها
مراقبة الجودة	1937	الاهتمام بتدارك العيوب و التقليل منها
	1960	باستعمال الطرائق الاحصائية
ضمان الجودة	1960	الاهتمام بتجنب الاخطاء في اثناء
	1980	التصنيع

الاعداد الطالبة : سمية خالد

اشراف : امروه البنخيل

اهتمام جميع العاملين بالتحسين المستمر و المساهمة في احداثه و تحقيق رضا الزبون	1980 الى الان	ادارة الجودة الشاملة
تحديد المعايير واضحة و محددة للجودة الشاملة و تحقيق التميز في الاداء و الانتاج	1987 الى الان	نماذج التميز

جوران : مهندس صناعي امريكي غرف بالاب الروحي لجودة الصناعية قدم مساهمات مهمة في نظرية الادارة و الادارة الموارد البشرية

تايلور : مهندس ميكانيكي امريكي سعى الي تحسين الكفاءة الانتاجية من خلال برمجة العاملين و تحفيزهم

ايشيكاوا : استاذ جامعي ياباني واحد ابرز خبراء ادارة الجودة اشتهر بمخطط السبب و النتيجة و دوائر الجودة

شورات : احصائي يعمل لحساب مختبرات بيل بدا التركيز في التحكم في العمليات و ابتكر على اثر خرائط التحكم الاحصائي

كروسبي : احد عباقرة الجودة الامريكين يحمل الادارة العلبا المسؤولية الاساسية لتحقيق الجودة اشتهر بدعوته الي الخطا الصفري

ديمنج : اخصائي و استاذ و محاضر و مؤلف و مستشار امريكي يعد الاب الروحي لجودة الانتاج ورقابة الجودة

فيغينام : خبير جودة امريكي يعد اول من ابتكر فكرة التحكم الشامل للجودة التي اصبحت تعرف بالادارة الشاملة للجودة

الوحدة الثانية

الاعداد الطالبة : سمية خالد

اشراف : امروه البنخليل

المواصفات القياسية : يتم إصدارها من جهات معتمدة أما وطنية أو عالمية، وبذلك تكون متفق عليها عالمياً أو وطنياً

المعايير : هي أداة للمقارنة المرجعية أو نقاط للفحص للتأكد من مدى تحقيق الأهداف أو المقاييس في منتج ما أو خدمة

جهات متعمده لمقاييس وطنية ودولية

BSI	المعهد البريطاني للمقاييس
ANSI	المعهد الامريكي للمقاييس الوطنية
IEE	معهد المهندسين الكهربائيين و الالكترونيين
ISO	المنظمة الدولية للمقاييس

المنتج : هو كل ما ينشأ عن جهد بشري أو بواسطة الطبيعة، أو الشئ الذي قد يستلمه شخص ما في عملية تبادل، وذلك يشمل كل ما له خصائص ملموسة وغير ملموسة

مواصفات المنتج :

يلبي رغبة الزبون – متين و ثابت – جميل الشكل – امن للاستعمال
– يسلم الوقت المحدد – توافر خدمة مابعد المنتج

الخدمة : هي عملية تتم من خلال القيام بنشاط معين من قبل موفر الخدمة إشباع حاجة الزبون

مواصفات الخدمة :

ارضاء الزبون – جودة الخدمة ودقتها – حسن مظهر المكان و هيئته
– الاستجابة السريعة لرغبات الزبون – توفير وسائل الراحة

الاعداد الطالبة : سمية خالد

اشراف : امروه البنخليل

العملية : هي عبارة عن مجموعة متتابعة ومتسلسلة من الأفعال أو التغييرات التي ينتج عنها منتج مادي أو خدمة بحيث تتم باستهلاك الموارد

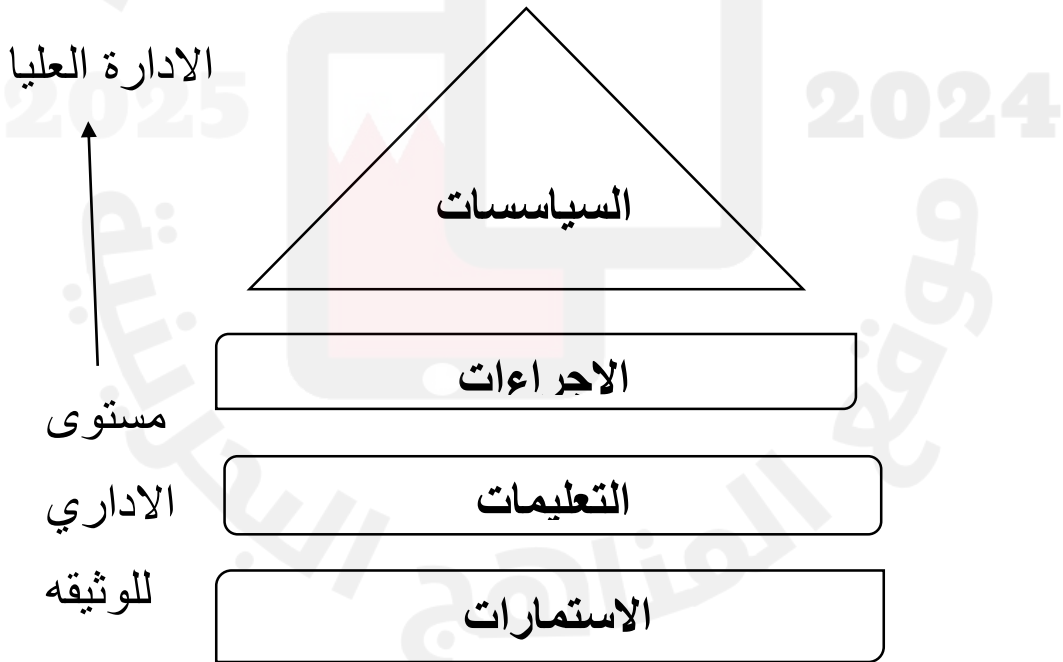
مواصفات العملية :

ارضاء الزبون – دعم مجال العمل – امكانية الاعداد – الدقة في القياسات – الدقة في الاجراءات – العمل بتوافق تام

دليل الجودة

هو الوثيقة الرئيسية للادارة العليا الخاصة بنظام ادارة الجودة بالموسسة و فيها تحدد السياسات والاجراءات و التعليمات و النماذج الخاصة بتطبيق النظام

مكونات دليل الجودة :



الاعداد الطالبة : سمية خالد

اشراف : امروه البنخيل

مميزات دليل الجودة

- الثبات في تكرار الافضل
- اداة للاتصال مع المعنين
- فهم اكثر للعمليات الاساسية
- تحقيق المحاسبة و المسؤوليه
- زيادة الشفافية في المؤسسة
- الاسهام في خلق ثقافة الجودة

سياسات الجودة

عبارة عن خطة تحدد سلفا تحدد الاطر العامة للعمل ويتم انشاؤها كدليل موجه لتحقيق هدف معين

تصف السياسة اجابات الاسئلة

ماذا نعمل ؟

لماذا نعمل ؟

من يعمله ؟

مميزات سياسات الجودة

-تساعد على توطيد نظام ضمان الجودة

-تحدد المسؤوليات

-تحقيق العدالة في المؤسسة

اجراءات الجودة

الطريقة او الخطوات التي يتم اتباعها لتحقيق السياسات فهي تحدد الافراد و الزمان و النماذج العمل لتحقيق سياسة واحدة او اكثر

تصف الاجراءات اجابات الاسئلة :

من يعمله ؟

متى يعمله ؟

كيف نعمله ؟

تكتب اجراءات الجودة : بلغة واضحة مختصره او على شكل مخطط انسيابي او على شكل صور او رموز

سجلات الجودة

تتمثل سجلات الجودة في مجموعة من الوثائق الداعمة لتطبيق الجودة وهي تقدم دليلا موضوعها للطريقة التي انجزت بها الاجراءات و المهام

كامثله : سجل اجتماع – سجل خطة مشروع – سجل تقييم ورشة تدريبية

ادوات الجودة

مجموعة المخططات والخرائط والأساليب التي تساعد المؤسسة على تصميم العمليات التي تقوم بتنفيذها والعمل على تطويرها بصورة مستمرة

اهميتها : تصميم العمليات – جمع البيانات – جلسات عصف ذهني

المخطط : رسم يوضح العلاقة بين المتغيرات والأجزاء المكونة للمخطط

الخريطة : أداة تستعمل لتنظيم البيانات ووصفها في صورة "رسم بياني" منحنى

الاسلوب : هو عبارة عن مجموعة من الخطوات المنظمة او القواعد المتسلسلة التي ينبغي اتباعها من اجل اجراء عمل ما بصورة محكمة

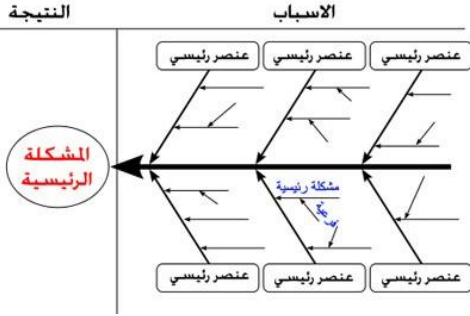
ادوات الجودة

1. مخطط السبب و النتيجة
2. خريطة باريتو
3. خريطة التدفق
4. قائمة الفحص
5. خرائط الضبط
6. مخطط التكراري
7. العصف الذهني
8. عملية المقارنة المرجعية

الاعداد الطالبة : سمية خالد

اشراف : امروه البنخليل

اولا : مخطط السبب و النتيجة



1. تحديد المشكلة بصورة واضحة و دقيقة

2. تحديد الاسباب الرئيسة التي ادت حدوث المشكلة

3. تنظيم جلسة عصف ذهني لتحديد الاسباب الفرعية التي تتدرج ضمن الاسباب الرئيسية

4. الاستمرار في طرح السؤال لكل سبب فرعي ذلك لتحديد الاسباب بصورة دقيقة

5. يتم ذكر جميع الاسباب و يصبح القريق غير قادر على توليد افكار جديدة مخطط السبب و النتيجة قد تم انجازه

ثانيا : خريطة باريتو

1. تحديد الفئات التي ستستعمل في تصنيف العناصر

2. تحديد المقياس المناسب : التكرار, الكمية , السعر او الوقت

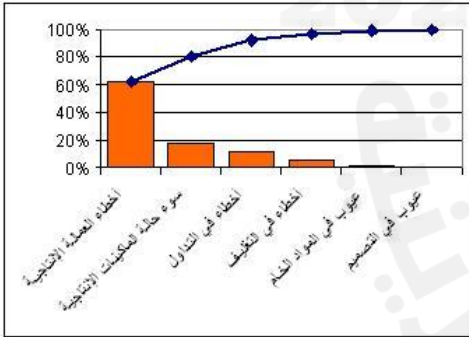
3. تحديد الفتره الزمنية التي ستغطيها خريطة

4. جمع البيانات المطلوبة

5. ايجاد حاصل الجمع الكلي لكل فئة

6. تحديد المقياس المناسب لرسم خريطة باريتو

7. رسم اعمده خريطة باريتو تنازليا



الاعداد الطالبة : سمية خالد

اشراف : ا.مروه البنخيل

ثالثا : خارطة التدفق

استعمالات خارطة التدفق

1. عند الرغبة في فهم كيفية اجراء عملية ما 2. عند توثيق عملية
3. التخطيط لاجراء مشروع 4. دراسة عملية ما بغرض تطويرها

خطوات استعمال خارطة الانسياب (لتدفق)

1. تعريف العملية المراد وصف خطواتها وكتابة عنوانها
2. تحديد موعد بدء العملية وانتهائها و بقية التفاصيل
3. اجراء عصف ذهني لتحديد الخطوات التي ينبغي اتباعها لاداء العملية
4. ترتيب خطوات اجراء العملية بحسب تسلسلها المنطقي
5. رسم السهم الذي يبين اتجاه العملية
- 6.مراجعة خارطة للتأكد من دقتها و صحتها مع المعنيين بتنفيذها

الاعداد الطالبة : سمية خالد

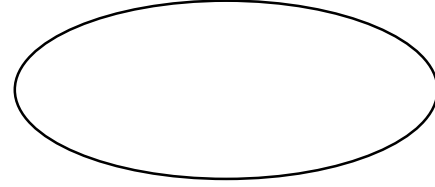
اشراف : ا.مروه البنخيل

خارطة التدفق

للتغيير عن بداية خارطة التدفق ونهايتها

كتابة خطوات اجراء العملية

اتجاه سير خطوات اجراء
العمليات من عملية الى اخر



وجود حاجة الي الاطلاع على
وثيقة

اتخاذ
قرار

وجود حاجة الي تاخير
الخطوة او الانتظار

سيتم استكمالها
في الصفحة
التاليه

للتغيير عن
المدخلات او
المخرجات

الاعداد الطالبة : سمية خالد

اشراف : امروه البنخليل

رابعاً : قائمة الفحص

1.تحديد المشكلة او الشيء المطلوب ملاحظة

2.تحديد الفترة الزمنية لجمع البيانات

3.تصميم قائمة الفحص وتحديد العناوين المناسبة

4.اختيار قائمة الفحص للتأكد من مناسبتها للعرض وسهولة استعمالها

قوائم فحص الأسباب									
البيانات	الاحد		الاربعاء		الاربعاء		الاربعاء		إجمالي
	صباح	مساء	صباح	مساء	صباح	مساء	صباح	مساء	
السبب الأول									17
السبب الثاني									12
السبب الثالث									4
السبب الرابع									2
السبب الخامس									1

شكل (10 - 18) قوائم فحص الأسباب لمخطط باريتو .

خامساً : خرائط الضبط

1.تحدد خرائط التحكم بالمناسبة لتسجيل البيانات

2.تحديد الفترة الزمنية المناسبة لتسجيل البيانات

3. جمع البيانات ورسم خارطة التحكم لها و تحليلها

4. تحديد البيانات الواقعة خارج الحدود المقبولة

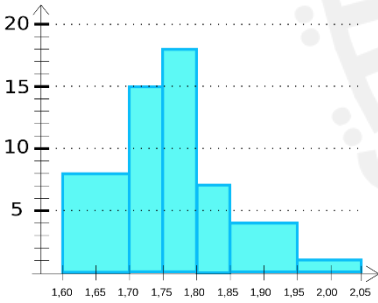
سادساً : المخطط التكراري

1.تحديد العملية المطلوب رسم منحنى التكراري لها

2.تحديد الفترة الزمنية المناسبة لتسجيل البيانات

3.جمع البيانات الخاصه بالعملية

4.رسم المنحنى التكراري للبيانات



الاعداد الطالبة : سمية خالد

اشراف : ا.مروه البنخيل

سابعا : عملية العصف الذهني

- 1.مراجعة قواعد جلسة العصف الذهني مع الفريق
2. مراجعة الموضوع او المشكلة المطلوب مناقشتها
- 3.تحديد وقت التفكير عند بداية الجلسة ثم طرح الافكار و تسجيلها دون مناقشة
4. الاستمرار في توليد الافكار حتى يتوقف الجميع من تقديم افكار جديدة

ثامنا : عملية المقارنة المرجعية

- 1.مرحلة التخطيط تشمل تحديد العملية المراد معايرتها ثم تحديد الشركات المنافسة التي سيتم عقد المقارنه معها اختيار ادوات جمع معلومات
- 2.مرحلة التحليل تتضمن تحديد الفجوة في الاداء بين العمليتين قيد الدراسة و توقع الاداء المطلوب في المستقبل
- 3.مراحلة التنفيذ تتضمن اعداد الخطة الاجرائية لتطوير العملية المستهدفة و مراقبة تنفيذ الخطة
- 4.مراحلة النضج حيث يتم تطبيق العملية التي تم اجراء التحسينات عليها

المصطلحات:

قائمة الفحص : مخطط التركيز على العيوب وهي عبارة عن قائمة يتم اعدادها بصورة مسبقة لجمع البيانات و تحليلها و تكون المشكلة قابلة الملاحظة

المخطط التكراري : منحني بين التوزيع التكراري للبيانات و يستعمل عندما تكون البيانات المتوافره رقمية و يعد من اكثر المنحنيات استعمالا

الاعداد الطالبة : سمية خالد

اشراف :امروه البنخيل

عملية المقارنة المرجعية : هي عبارة عن عقد مقارنه بين مؤسستين او اكثر حول كيفية اجراء عملية ما لتحديد اوجة التشابه والاختلاف مما يتيح الفرصة لتحسين العملية المستهدفة

التحسين المستمر

عملية إدارية مستمرة تهدف الى تحسين العمليات وبالتالي الارتقاء بمواصفات المنتجات او الخدمات الى مستويات عالية من الجودة تحقق رضا المستفيدين

مامعنى كلمة كايزين

هي كلمة يابانية تتكون من كلمتين

التغيير [KNI] , احسن [ZEN] تعني تحسين المستمر

منهجية كايزين : تحسين اداء الافراد و المجتمع و المؤسسات
دورة ديمنج من اهم الادوات التي تستخدم في عملية التحسين
المستمر

مراحل التخطيط: تحديد الشيء المراد تطويره، حيث تدرس مقاييسه بعناية، ثم توضع الخطط لتطويره

مراحل التنفيذ : تنفيذ الخطط على نطاق ضيق حتى يثبت نجاحها، وتحقيقها نتائج إيجابية كي يتم تعميمها

مراحل الفحص : تجمع نتائج التغيير وتدرس وتحلل، لمعرفة نتائج التغيير والتحسين الذي حدث على ارض الواقع ومقارنتها بالنتائج المستهدفة

مراحل التصحيح: يثبت التغيير وتحدد المقاييس الجديدة وتعمم اذا كان التغيير ناجحاً، ويقوم التغيير باستمرار وفي حالة عدم نجاحه تعاد الدورة مرة أخرى وتستمر استعمال الأداة لضمان استمرارية التحسين بالمؤسسة

الاعداد الطالبة : سمية خالد

اشراف : امروه البنخيل

ارضاء الزبون

مبدأ ارضاء الزبون : يؤدي دور أساسي في أنشطة المؤسسات التي تطبق الجودة

أهمية المبدأ أن متلقي الخدمة عندما يحصل على خدمة ما تحوز رضاه :

1.سوف يطلب الخدمة مره اخرى

2.سيقوم بالاعلام اصدقائه و اقاربه حول هذه الخدمة التي تلقاها

سيعود ذلك بالنفع و الفائدة على المؤسسة مقدمة الخدمة مما يؤدي الي :

1.زيادة الارباح 2.تحقيق المؤسسة شهره سمعه طيبه

علاقة بين مقدم الخدمة او المنتج و المستفيد

المنتج , الخدمة	الزبون (المستفيد)	مقدم الخدمة المنتج
تلقى العلاج	ميكانيكي سيارات	طبيب
تصليح سيارة	طبيب	ميكانيكي سيارات
سيارات	وكالة بيع سيارات	مصنع سيارات
عملية مصرفية امنه	صاحب حساب مصرفي	مصرف
تعليم	الطلبة	مدرسة ثانوية
رعاية صحية	مرضى	مستشفى
معلومات عن المرضى	شركة التامين	مستشفى
دفع مبلغ لقاء خدمة صحية	مستشفى	شركة التامين
تذكرة سفر	زبون المسافر	شركة طيران

الثقافة و اثرها في تحقيق الجودة

الاعداد الطالبة : سمية خالد

اشراف : امروه البنخيل

ما المقصود بالثقافة : مفهوم الثقافة واسع و يستعمل في عديد من الحقول المعرفية ، فهي ذلك الكل الديناميكي المعقد الذي يتضمن المعتقدات و التقاليد و أخلاق و المعارف و القوانين و الفنون و العادات التي يكتسبها الإنسان من المجتمع الذي يعيش فيه

التغيير الثقافي: هو تحول رئيسي في الاتجاهات و العادات و المعتقدات و القيم و المبادئ الأساسية للعاملين في المؤسسة مما يؤدي إلى أحداث تغيير في أداء المؤسسة

الثقافة المؤسسة : هي مجموعة القيم والمعتقدات والاتجاهات السائدة في المؤسسة التي لها تأثير كبير في سلوك وعمل العاملين . وهي ذات دور مهم في الحفاظ على هويتهم وتماسكهم

ثقافة الجودة: مجموعة من القيم و المبادئ ذات الصلة بالجودة

الاجراءات التي تتبعها الادارة العليا لنشر ثقافة الجودة ؟

1. اشتراك الموظفين في تحقيق الجودة و تطويرها
2. الالتزام بمبدأ الانتاج من دون العيوب و العمل على تحقيقه
3. الايمان بالتطوير المستمر لجودة المنتج او الخدمة
4. تشجيع التطوير و التعليم الذاتي و توفير البرامج التدريبية
5. الالتزام بمبدأ انجاز العمل او الخدمة منذ المرة الاولى من دون عيوب

تكاليف الجودة

مفهوم تكاليف الجودة : يعتقد الكثيرون انها تكاليف المدفوعه لتحقيق الجودة

جوران : تكاليف الجودة الرديئة

كروسبي : تكاليف عدم المطابقة

قاعدة 100-10-1

اذا كان توسعة الابواب ستكلف ناصر 1000 دينار بعد ان سكن المنزل احسببتكلفتها لو تمت في مرحلة البناء او مرحلة التصميم

مرحلة	القاعدة	التكاليف
بعد ان سكن المنزل	100	1000
خلال البناء	10	100
خلال التصميم	1	10

تكاليف الوقاية

تكاليف التقييم

تكاليف
المعالجة



الاعداد الطالبة : سمية خالد

اشراف : امروه البنخليل

تكاليف الجودة

تكاليف الرقابة و التقييم: تكاليف جميع الاجراءات و الانشطة الوقائية التي تضمن مطابقة المنتج او الخدمة او العملية مطابقة لمواصفات الجودة و الخلو من العيوب

تشمل على :

تكاليف الرقابة : تكاليف الانشطة المخصصة لمنع حدوث العيوب في المنتج او الخدمة او العملية مثل (مشاريع تحسين لجودة – التخطط الجودة – برامج التعليم و التدريب لتحقيق الجودة)

تكاليف التقييم : التكاليف المتعلقة بعمليات الاختبار و الفحص و التدقيق للمنتجات او الخدمات او العمليات للتأكد من مدى مطابقتها المواصفات و المعايير (معدات الاختبار و التفتيش – اختيار العمليات الانتاجية – المواد المستهلكة في الاختبار و التفتيش)

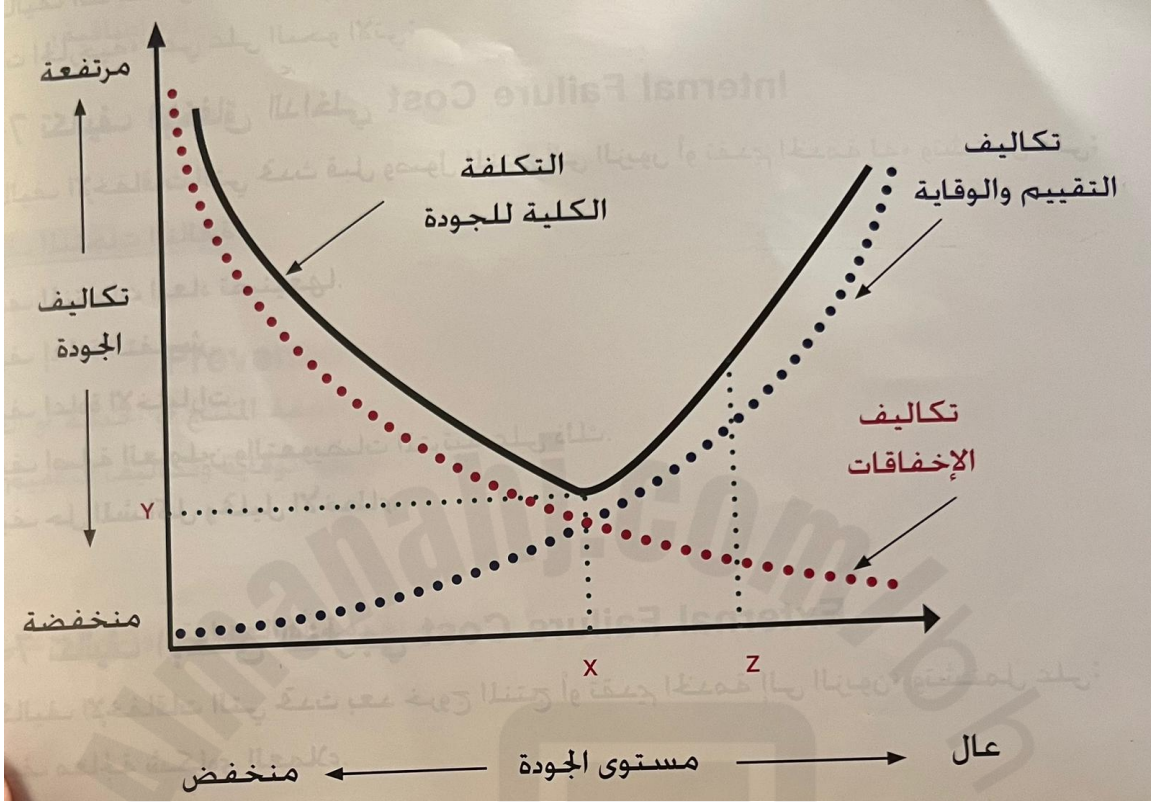
تكاليف الاخفاقات : التكاليف الناتجة عن العيوب في المنتجات او الخدمات

تمثل على :

تكاليف الاخفاق الداخلي : تحدث قبل وصول المنتج الي الزبون او تقديم الخدمة له مثل (تكاليف المنتجات التالفة – تكاليف اصابة العاملين – تكاليف اعادة الاختبارات)

تكاليف الاخفاق الخارجي :تحدث بعد خروج المنتج او تقديم الخدمة الى الزبون مثل (تكاليف المعالجة شكاوي العملاء – تكاليف البضاعة المرجعة – تكاليف ضمانات و التعويضات)

منحنى العلاقة بين الجودة و تكاليفها



الوحدة الثالثة

النموذج الاوروبي للتميز

دليل استرشادي للمؤسسة يساعد في توجيه عمل المؤسسة وينظم عملياتها وتحديد الأولويات, والمبادئ العامة الواجب العمل بها لبلوغ المعايير المستهدفة.

. تأسس النموذج الاوروبي للتميز 1992م

الاعداد الطالبة : سمية خالد

اشراف : امروه البنخيل

مجالات توظيف النموذج الاوروبي للتميز:

1. اجراء عمليات التقييم الذاتي للمؤسسات
2. المقارنة بين المؤسسات
3. بناء الهيكل التنظيمي للمؤسسات
4. تحديد الجوانب التي تتطلب التطوير في المؤسسات
5. اعتماده منهجا للتفكير في اساليب ادارة المؤسسات بفاعلية و كفاءة

التقييم الذاتي : يودي دورا في تطوير اداء المؤسسات و يتيح للمؤسسة تعرف النقاط القوة و تحديد العناصر التي تحتاج الي تطوير مما يساعد على تحسين ادائها

مكونات النموذج الاوروبي للتميز :

المفاهيم الاساسية للتميز المعايير اداة منطبق رادار

المفاهيم الاساسية للتميز :

1. تحقيق نتائج متوازية 2. تقديم قيمة مضافة للزيائن
3. القيادة وفق الرؤية و النزاهة و الالهام 4. الادارة بالعمليات
5. النجاح من خلال الافراد 6. رعاية الابداع و الابتكار
7. بناء الشراكات 8. تحمل المسؤولية لمستقبل واعد

تحقيق نتائج متوازنة : من خلال التخطيط الذي يلبي حاجة المساهمين على المدى القريب والبعيد ويحقق للمؤسسات نتائج متقدمة

تقديم قيمه مضافة للزبائن : المؤسسات المتميزة تدرك ان السبب الرئيسي لوجودها هو الزبائن , ابتكار حلول لتحقيق قيمة مضافة من خلال فهم احتياجاتهم وتطلعاتهم وتلبيتها

القيادة وفق الرؤية و النزاهة والالهام : المؤسسات المتميزة لديها قادة يرسمون مستقبلها و يعملون على تحقيقه كما يمثلون القدوة لقيم مؤسساتهم و اخلاقياتها

الادارة بالعمليات: المؤسسات المتميزة تعتمد على الحقائق في اتخاذ قراراتها من أجل تحقيق النتائج المتوازنة

النجاح من خلال الافراد : المؤسسات المتميزة تقدر افرادها وتخلق ثقافة تمكنهم من تحقيق الأهداف

رعاية الابداع والابتكار: من خلال ابتكار وإبداع المساهمين تحقق المؤسسة مستويات عالية من الأداء وزيادة القيمة المضافة

بناء الشراكات : المؤسسات المتميزة تسعى نحو بناء علاقاتها وتطويرها مع مختلف الشركاء. وتتصف هذه العلاقات بالثقة المتبادلة لضمان النجاح . ومن أمثلة الشركاء الزبائن ، المجتمع ، الموردون ، الرئيسيون ، المؤسسات التعليمية والتربوية والمؤسسات غير الحكومية

تحمل المسؤولية لمستقبل واعد: تشكل الرؤية الواضحة والمقاييس ذات المواصفات العالية والمنظومة الأخلاقية جزءاً مهماً من ثقافة المؤسسات المتميزة؛ حيث تمنحها القدرة على الاستمرار في تحقيق مستويات اقتصادية واجتماعية وبيئية متقدمة

معايير النموذج الاوروبي للتميز

← النتائج ← الممكنات

النتائج الرئيسية	النتائج الخاصة بالافراد	العمليات المنتجات و الخدمات	الاقراد	القيادة
	النتائج الخاصة بالمستفيدين		الاستراتيجية	
	النتائج الخاصة بالمجتمع		الموارد و الشركات	

التعلم والابداع و الابتكار →

معايير الممكنات : القيادة – الافراد- الاستراتيجية – الموارد و الشركات –العمليات ,المنتجات و الخدمات

معايير النتائج : النتائج الخاصة بالافراد –النتائج الخاصة بالمجتمع – النتائج الرئيسية

الاعداد الطالبة : سمية خالد

اشراف : امروه البنخيل

1. القيادة :قيام قائد المؤسسة بالتعاون مع جميع العاملين بها باعداد رسالة المؤسسة ورؤيتها والعمل على تحقيقهما على ارض الواقع تشمل عليها :

- اعداد رسالة المؤسسة ورؤيتها و تحديد قيمها و ثقافتها
- اشترك المستفيدين وممثلي المجتمع و المساهمين في ادارة المؤسسة
- تحفيز العاملين في المؤسسة و دعمهم و احترامهم
- يشترك القائد شخصا في ادارة امور المؤسسة

2.الافراد : قيام دور المؤسسة في ادارة الافراد العاملين بها وتطويرهم و قدرتها على اطلاق الطاقات الكامنه لديهم بصورة العمل الفردي و الجماعي تمثل عليها:

- التخطيط لرفع مستوى انتاجية الافراد و ادارتها و تطويرها
- تحديد المعارف و الكفايات التي ينبغي ان يكتسبها الافراد والعمل على تعزيزها يهدف تطوير كفاياتهم
- فتح الحوار بين ادارة المؤسسة و الافراد العاملين بها
- العمل على احترام الافراد و رعايتهم و منحهم الحوافز
- اشترك الافراد في دورة عمل المؤسسة و منحهم قدرا من الصلاحيات و التفويض

3. الاستراتيجية :طريقة المؤسسة في تحقيق رسالتها ورؤيتها من خلال تبني استراتيجية التركيز في حاجات المستفيدين من المؤسسة الاعمال الادارية يشمل عليها:

الاعداد الطالبة : سمية خالد

اشراف : ا.مروه البنخيل

-تبنى الاستراتيجية بناء على احتياجات المستفيدين و توقعاتهم من المؤسسة حاضرا و مستقبلا

-اخضاع الاستراتيجية لعملية المراجعة و التطوير بصورة دورية

- نشر الاستراتيجية في المؤسسة و العمل على تنفيذها

-تحدد الاستراتيجية اعتمادا على المعلومات التي يحصل عليها من البحوث ومؤشرات قياس الاداء

-تطوير الاستراتيجية من خلال النظريات العلمية ونتائج العمليات الأساسية في المؤسسة

4.الموارد و الشراكات:قدرة المؤسسة على ادارة الشراكات و تخطيطها مع الجهات الخارجية للمؤسسة يشمل عليها :

- ادارة الشراكات مع الجهات الخارجية للمؤسسة

- ادارة موارد المؤسسة المالية -ادارة مباني للمؤسسة و معداتها

- ادارة التقنية الحديثة -ادارة المعلومات و المعارف

5.العمليات ,المنتجات و الخدمات : تتبعها المؤسسة في تصميم

العمليات و ادارتها و تطويرها بغرض تنفيذ سياساتها و استراتيجيتها

تشمل عليها : -تصميم العمليات ادارتها بطريقة عملية و منظمة

-تطوير العمليات بحسب الحاجة و بطريقة مبتكرة لتحقيق تطلعات المستفيدين

-توفير الخدمات اللازمة لما بعد البيع و تقديم الخدمة

-ادارة العلاقة مع المسنفيدين و تعزيزها

معايير النتائج :

1.النتائج الخاصة بالافراد : ماذا حققت المؤسسة من نتائج فيما يتعلق بالافراد العاملين بها يشمل عليه :

-قياس النتائج من وجهة نظر العاملين في المؤسسة حيث يمثل هذا العنصر (25%) من اجمالي النقاط المخصصة لهذا المعيار و يبلغ عددها 200 نقطة

- قياس النتائج في ضوء مؤشرات اداء الافراد حيث يمثل هذا العنصر (75%) من اجمالي النقاط المخصصة لهذا المعيار و يبلغ عددها 200 نقطة

2. النتائج الخاصة بالمستفيدين : ماذا حققت المؤسسة من نتائج فيما يتعلق بالمستفيدين من خدمات المؤسسة و منتجاتها؟
يشمل عليه:

-قياس النتائج من وجهة نظر المستفيدين , حيث يمثل هذا العنصر (25%) من اجمالي عدد النقاط المخصصة لهذا المعيار و البالغ عددها 90 نقطة

-قياس النتائج في ضوء مؤشرات الاداء للمستفيدين حيث يمثل هذا العنصر (75%) من اجمالي عدد النقاط المخصصة لهذا المعيار و البالغ عددها 90 نقطة

الاعداد الطالبة : سمية خالد

اشراف :امروه البنخيل

3. النتائج الخاصة بالمجتمع :ماذا حققت المؤسسة من نتائج فيما يتعلق بالمجتمع المحلي و الوطني و العالمي يشمل عليه :

-قياس النتائج من وجهة نظر المجتمع حيث يمثل هذا العنصر (25%) من اجمالي المخصصة لهذا المعيار عددها 60 نقطة

-قياس النتائج في ضوء مؤشرات الاداء للمجتمع حيث هذا العنصر (75%) من اجمالي المخصصة لهذا المعيار البالغ عددها 60 نقطة

4. النتائج الرئيسية :لماذا حققت المؤسسة من نتائج فيما يتعلق بخطة الاداء يشمل عليه :

-قياس النتائج في ضوء نواتج مؤشرات الاداء الرئيسية

-قياس النتائج في ضوء مؤشرات الاداء الرئي

منطق رادار :يتكون من 4 عناصر رئيسية تحدد الية عمل المؤسسة :

1.تحديد النتائج المطلوبة 2.تحدى المنهجية

3.نشر المنهجية 4.القييم و التحسين

مميزات النموذج الاوربي للتميز :

1. انتشاره الواسع
2. اعتماده على فلسفة فكرية
3. تركيزه في النتائج
4. تصميمه يلائم مختلف انواع المؤسسات
5. تركيزه في النهوض بالمؤسسة

اوزان معايير النموذج الاوروبي للتميز

النقاط	الوزن	المعيار
100	1.0	القيادة
100	1.0	الافراد
100	1.0	الاستراتيجية
100	1.0	الموارد و الشركات
100	1.0	العمليات, المنتجات و الخدمات
500	500	اجمالي النقاط لمعايير الممكنات
100	1.0	النتائج الخاصة بالافراد
150	1.5	النتائج الخاصة بالمستفيدين
100	1.0	النتائج الخاصة بالمجتمع
150	1.5	النتائج الرئيسية
500	500	اجمالي النقاط لمعايير النتائج

نظام المؤسسة العالمية للمعايير الايزو

الايزو كلمة يونانية و تعني بالانجليزية متساوي

الاعداد الطالبة : سمية خالد

اشراف : امروه البنخليل

معايير مؤسسة الايزو تعمل على مختلف المجالات :

الصحة , الصناعة , التدريب , السلامة , البيئة

مقرها الرئيسي : جنيف عاصمة سويسرا

159 دوبة من مختلف ارجاء العالم تساهم في مؤسسة الايزو

المقاييس :وثائق تم بناؤها و اعتمادها بالاجماع من قبل جهة معترف بها و توفر الفوائد و الاشادات و الخصائص التي ينبغي ان تتحقق في الانشطة الشائعة لتحقيق اقصى درجات النظام في سياق معين

تستعمل المقاييس في :

-تحديد مدى مناسبة شيء ما او عملية ما للغرض المراد تحقيقه

-توفير الامن و السلامة

- حماية البيئة

- حماية المنتج من الظروف المناخية غير المناسبة

منح الاعتماد:

اعتماد اي مؤسسة لدى الايزو يعني :

-اصدار شهادة من قبل جهة خارجية مستقلة

-ادارج المؤسسة انظمة تبي احتياجات مختلف المؤسسات

الاعداد الطالبة : سمية خالد

اشراف :امروه البنخليل

ابرزها

رمز النظام	مسمى النظام
Lso 9001	نظم ادارة الجودة
OHSAS 18001	نظم ادارة الصحة و السلامة المهنية
ISO 14001	نظم ادارة البيئة
ISO\IEC27001	نظم ادارة حماية المعلومات
ISO 22000	نظم ادارة سلامه الاطعمة



الاعداد الطالبة : سمية خالد

اشراف : ا.مروه البنخيل