



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
الجامعة التقنية الشمالية
معهد الادارة التقني - نينوى



الحقية التعليمية

القسم العلمي: تقنيات ادارة مكتب

اسم المقرر: ادارة الجودة الشاملة

المستوى: الثاني

الفصل الدراسي: الثاني



اسم المقرر:				ادارة الجودة			
القسم:				تقنيات ادارة مكتب			
الكلية:				معهد الادارة التقني -نينوى			
المرحلة / المستوى				الثاني			
الفصل الدراسي:				الثاني			
عدد الساعات الاسبوعية:				نظري	1	عملي	2
عدد الوحدات الدراسية:				3			
الرمز:				TIN202			
نوع المادة				نظري	عملي	كلهما	كلاهما
هل يتوفر نظير للمقرر في الاقسام الاخرى				نعم			
اسم المقرر النظير				ادارة الجودة الشاملة			
القسم				تقنيات ادارة المواد			
رمز المقرر النظير				MMT213			
معلومات تدريسي المادة							
اسم مدرس (مدرسي) المقرر:				د. مزاحم رياض حمدون			
اللقب العلمي:				مدرس			
سنة الحصول على اللقب				2024			



الشهادة :	دكتوراه
سنة الحصول على الشهادة	2024
عدد سنوات الخبرة (تدريس)	14

الوصف العام للمقرر

يتناول المقرر بعض المفردات منها المفهوم وابعاد ادارة الجودة الشاملة وخطوات التطبيق وعناصر ادارة الجودة الشاملة والمواصفات القياسية الدولية الايزو 9000 والاهمية والمجالات وخطوات التطبيق وعلاقة ادارة الجودة الشاملة بالمواصفات

القياسية الدولية الايزو 9000

الاهداف العامة

"سيتمكن الطلاب من

- أن يدرك المتدرب ثقافة الجودة الشاملة..
- أن يتعرف المتدرب على الافكار الرئيسية التي تعبر عنها إدارة الجودة الشاملة.
- أن يلم المتدرب بالتطور التاريخي لفكرة الجودة الشاملة.

الأهداف الخاصة

- أن يتعرف المتدرب على الافكار الرئيسية التي تعبر عنها إدارة الجودة الشاملة.
- أن يلم المتدرب بالتطور التاريخي لفكرة الجودة الشاملة.
- أن يعرف المتدرب خطوات تطبيق الجودة الشاملة.

الأهداف السلوكية او نواتج التعلم

بعد الانتهاء من المحاضرة سيكون الطالب قادرا على ان :

- يتعلم العلاقة بين ادارة الجودة الشاملة والمواصفات القياسية الدولية ايزو 9000 .
- يتعلم ضبط مستوى جودة الخدمات والسلع المقدمة
- يتطور السلع والمنتجات وفقا لرغبات العملاء والحد من الاخطاء
- تركز على عناصر التنافسية، من ناحية الرغبة في التطور وتوقع التغيير المستمر في رغبات العملاء.

المتطلبات السابقة

- ان يكون لدى الطالب خلفية عن سوق العمل وعن التحسين المستمر للمنتجات والخدمات المقدمة من قبل المنظمات وكيفية التعامل مع الزبائن وكيفية اشباع حاجاتهم ورغباتهم

الأهداف السلوكية او مخرجات التعليم الأساسية

ت	تفصيل الهدف السلوكي او مخرج التعليم	آلية التقييم
1	ان يكتشف عناصر نجاح استخدام إدارة الجودة الشاملة	الاختبارات النظرية والواجبات اليومية والتقارير
2	ان يحدد مفاهيم الجودة المختلفة وأطر العمل التي يستخدمها رواد الجودة	الاختبارات النظرية والواجبات اليومية والتقارير
3	ان يستخدم أدوات تحسين الجودة الشاملة لتعزيز رضا الزبائن	الاختبارات النظرية والواجبات اليومية والتقارير
4	ان يحسن العمليات داخل مؤسساتهم و تطبيق منهجيات التحسين الأخرى المستخدمة على نطاق واسع	الاختبارات النظرية والواجبات اليومية والتقارير

أساليب التدريس (حدد مجموعة متنوعة من أساليب التدريس لتناسب احتياجات الطلاب ومحتوى المقرر)

الاسلوب او الطريقة	مبررات الاختيار
1. الشرح النظري	لتوضيح المادة وترسيخها في ذهن الطالب
2. اعطاء الامثلة توضيحية	لتقريب الصورة الى ذهن الطالب
3. العصف الذهني	لشد اذهان الطلاب اثناء المحاضرة واعطاء رؤية واضحة عن الموضوع
4. عرض مقاطع الفيديو	لتوضيح بعض المفاهيم

الفصل الاول من المحتوى العلمي

عنوان الفصل						
ادارة الجودة الشاملة				الوقت		
التوزيع الزمني	النظري	العملي	العنوان الفرعي	طريقة التدريس	التقنيات	طرق القياس
الأسبوع الأول	1	2	مقدمة عن المقرر، أهداف التعلم، محتوى المقرر	محاضرة	عرض تقديمي، شرح، أسئلة وأجوبة، مناقشة	الاختبارات النظرية والواجبات اليومية
			العناوين الفرعية			
الأسبوع الثاني			مقدمة , مفهوم ادارة الجودة الشاملة			
			ادارة الجودة الشاملة			
			التطور التاريخي لادارة الجودة الشاملة			
			مراحل تطور ادارة			

			الجودة الشاملة			
<p>-تقييم الواجبات</p> <p>-تقييم المناقشات</p>	<p>عرض تقديمي، شرح، أسئلة وأجوبة، مناقشة</p>	<p>محاضرة</p>		<p>ادارة الجودة الشاملة والمواصفات الدولية للجودة (الايزو)</p> <p>اهداف تطبيق ادارة الجودة الشاملة</p>		<p>الاسبوع الثالث</p>

الفصل الاول من المحتوى العلمي						
ادارة الجودة الشاملة				الوقت		عنوان الفصل
التوزيع الزمني	النظري	العملي	العنوان الفرعي		طريقة التدريس	التقنيات
	1	2	العناوين الفرعية		محاضرة	عرض تقديمي، شرح، أسئلة وأجوبة، مناقشة
الأسبوع الرابع			فوائد تطبيق ادارة الجودة الشاملة			
			ابعاد ادارة الجودة الشاملة			
الأسبوع الخامس			الاساليب الاساسية لادارة الجودة الشاملة		محاضرة	عرض تقديمي، شرح، أسئلة وأجوبة، مناقشة
			خطوات تطبيق ادارة الجودة الشاملة			

الفصل الاول من المحتوى العلمي						
ادارة الجودة الشاملة				الوقت		عنوان الفصل
طرق القياس	التقنيات	طريقة التدريس	العنوان الفرعي	عملي	نظري	التوزيع الزمني
-عرض واجبات الطلبة وعروضهم	عرض تقديمي، شرح، أسئلة وأجوبة، مناقشة	محاضرة	العناوين الفرعية	2	1	الأسبوع السادس
			الاطاء الشائعة			
			في تطبيق ادارة الجودة الشاملة			
			عوامل نجاح برامج ادارة الجودة الشاملة			
			عناصر اومبادئ			



			ديمنج الاربعة عشر				
			عناصر جوران العشرة				
			عناصر كروسبي الاربعة عشر				
			عناصر جائزة مالكوم بالدريج السبعة				
			فوائد ادارة الجودة الشاملة				

الفصل الثاني من المحتوى العلمي

المواصفات القياسية الدولية الايزو 9000					الوقت		عنوان الفصل
طرق القياس	التقنيات	طريقة التدريس			عملي	نظري	التوزيع الزمني
-تقييم المناقشات. -الواجبات العملية	عرض تقديمي، شرح، أسئلة وأجوبة، مناقشة	محاضرة	العناوين الفرعية	العناوين الرئيسية			
-تقييم المناقشات. -الختبارات	عرض تقديمي، شرح، أسئلة وأجوبة، مناقشة	محاضرة	تعريف ونشأة الايزو 9000				الأسبوع السابع
-التغذية	عرض تقديمي، شرح، أسئلة وأجوبة، مناقشة	محاضرة	نشأة الايزو 9000				الأسبوع الثامن

الراجعة	مناقشة						
اسئلة واجوبة عن سلسلة مواصفات الايزو -التغذية الراجعة	عرض تقديمي، شرح، أسئلة وأجوبة، مناقشة	محاضرة	سلسلة مواصفات الايزو 9000				الأسبوع التاسع
-تقييم دور الطالب في المناقشة الجماعية -الواجبات	عرض تقديمي، شرح، أسئلة وأجوبة، مناقشة	محاضرة	تكاليف الايزو اهمية ومجالات الايزو 9000 فوائد انظمة الجودة المعتمدة على				الأسبوع العاشروالحادي عشر

العملية			مواصفات الايزو				
Classroom			9000				
عل							
-تقييم	عرض تقديمي، شرح، أسئلة وأجوبة،	محاضرة	خطوات تطبيق الايزو				الأسبوع الثاني
المناقشات.	مناقشة		9000				عشر والثالث
-الختبارات							عشر
-تقييم	عرض تقديمي، شرح، أسئلة وأجوبة،	محاضرة	علاقة ادارة الجودة				الاسبوع الرابع
الواجبات	مناقشة		الشاملة بالمواصفات				عشر والخامس
-تقييم			القياسية الدولية الايزو				عشر
المناقشات			90000				

المحتوى العلمي

خارطة القياس المعتمدة

عدد الفقرات	الأهداف السلوكية						الأهمية النسبية	عناوين الفصول	المحتوى التعليمي
	التقييم	التحليل	التطبيق	الفهم	المعرفة				
	25%	25%		25%	25%	النسبة			
25	7	6		6	6		50%	ادارة الجودة الشاملة	الفصل الاول
25	7	6		6	6		50%	المواصفات القياسية الدولية الايزو 90000	الفصل الثاني
50%	14	12		12	12		100%		المجموع

المحتويات (لكل فصل في المقرر)

رقم المحاضرة:	1
عنوان المحاضرة:	مفهوم ادارة الجودة الشاملة
اسم المدرس:	د. مزاحم رياض حمدون
الفئة المستهدفة :	المرحلة الثانية
الهدف العام من المحاضرة :	ليتعرف الطالب على تعاريف و مفهوم ادارة الجودة الشاملة
الأهداف السلوكية او مخرجات التعلم:	1- يفهم الطالب تعريف المعهد الفيدرالي للجودة 2- يفهم الطالب تعريف Goetsch and Davis 3- يفهم الطالب تعريف العقيلي
استراتيجيات التيسير المستخدمة	الشرح في القاء المحاضرة ونقاش الافكار ومشاركة الخبرات والمحاضرات الفيديوية داعمة
المهارات المكتسبة	ليتعرف الطالب على ماذا ركز كل تعريف
طرق القياس المعتمدة	الاختبارات والواجبات

الاسئلة القبلية

• هل لديك فكرة عن ادارة الجودة ؟

• ماهي الابعاد المشتركة للسقاف والحميضي وخلف ؟

مفهوم إدارة الجودة الشاملة Total Quality Management

يعد مفهوم إدارة الجودة من المفاهيم الإدارية الحديثة الذي تقوم فلسفته على مجموعة من الأفكار والمبادئ ويمكن لأي إدارة أن تتبناها من أجل تحقيق أفضل أداء ممكن. ونظراً لحدثة هذا المفهوم نجد

له العديد من التعاريف بسبب عدم الاتفاق على تعريف محدد، وهذا يدفعنا للتطرق إلى مجموعة منها وكالاتي:-

يعرف المعهد الفيدرالي للجودة إدارة الجودة الشاملة على أنها منهج تنظيمي شامل يهدف إلى تحقيق حاجات وتوقعات الزبون، حيث يتضمن استخدام الأساليب الكمية من قبل كل المديرين والموظفين لغرض إجراء التحسين المستمر في العمليات والخدمات في المنظمة.

عرفها Rialy على أنها تحول في الطريقة التي تدار بها المنظمة، والتي تتضمن تركيز طاقات المنظمة على التحسينات المستمرة لكل العمليات والوظائف، على أن يبدأ التحسين أولاً للمراحل المختلفة للعمل، حيث أن الجودة ليست أكثر من تحقيق حاجات العميل.

كما عرفها Goetsch and Davis بأنها الجهود التي تهدف إلى تعظيم القدرة التنافسية للمنظمة، من خلال تضافر جهود جميع الأفراد للعمل على التحسين المستمر للسلع والخدمات التي تنتجها المنظمة.

أما Heizer and Render فقد أوضحا بأن إدارة الجودة الشاملة تشير إلى التركيز على الجودة وعلى مستوى المنظمة ككل ابتداءً من المجهز إلى المستهلك، ويتطلب ذلك التزام الإدارة واهتمامها بجميع أوجه المنتجات والخدمات التي تكون مهمة للزبون.

وهناك من يرى أن إدارة الجودة الشاملة هي فلسفة صممت للتغيير الثقافة التنظيمية بما يجعل المنظمة سريعة في استجابتها ومرنة في تعاملها وتكثف جهدها بالتركيز على الزبون، مما يشيع في المنظمة مناخ صحي وبيئة تساهم بزيادة مشاركة العاملين في التخطيط والتنفيذ للتحسين المستمر لمواجهة احتياجات الزبائن.

ويشير عقيلي إلى إدارة الجودة الشاملة على أنها فلسفة إدارية حديثة تأخذ شكل نهج أو نظام إداري شامل، قائم على أساس أحداث تغييرات إيجابية جذرية لكل شيء داخل المنظمة بحيث تشمل هذه التغييرات الفكر، السلوك، القيم، المعتقدات التنظيمية، المفاهيم الإدارية، نمط القيادة الإدارية، نظم إجراءات العمل والأداء، وذلك من أجل تحسين وتطوير كل مكونات المنظمة للوصول إلى أعلى جودة في مخرجاتها (سلع وخدمات) و بأقل تكلفة، بهدف تحقيق أعلى درجة من الرضا لدى زبائنهم عن طريق إشباع حاجاتهم و رغباتهم وفق ما يتوقعونه.

من خلال متابعة تطور مفهوم إدارة الجودة الشاملة نجد أنها لم تعد تقتصر على أساس جودة المنتج أو الخدمة المقدمة إنما توسع مفهومها ليشمل كل العمليات والأنشطة داخل المنظمة، وهذا ما يساهم بتحقيق مستوى عالي من الجودة لأداء المنظمة ككل . كما يتضح أيضا " أن الباحثين اختلفوا في تعريفهم لإدارة الجودة الشاملة بسبب اختلاف اتجاهاتهم ، فمنهم من ركز على الزبون وكيفية إشباع حاجاته ورغباته وظهر ذلك واضحا" بالتعريف الذي قدمه المعهد الفيدرالي للجودة . ومنهم من ركز على ضرورة إجراء التحسين المستمر للمنتجات والخدمات المقدمة من المنظمة، وجاء ذلك بالتعريف الذي قدمه Goetsch . and Davis و Rialy و Heizer and Render بالتعاريف التي قدموها على استخدام الإدارة للوسائل والأساليب العلمية في إدارة المنظمة لضمان الجودة المطلوبة . أما الاتجاه الذي أشار إلى المفهوم التكاملي لإدارة الجودة الشاملة فقد ظهر من خلال التعريف الذي قدمه الباحث عقيلي.

ومما سبق يمكن أن نقدم التعريف التالي لمفهوم إدارة الجودة الشاملة على أنها فلسفة إدارية تشمل كافة النشاطات التي تحقق احتياجات وتوقعات الزبائن والمجتمع، وتهدف إلى تحقيق التحسين والتطوير المستمر في جودة المنتج أو الخدمة، ويتم ذلك بتعاون وتضافر جهود كل من الإدارة والعاملين مما يحقق أهداف المنظمة بكفاءة عالية.

الاسئلة البعدية

- ماهو تعريف ادارة الجودة الشاملة ؟

رقم المحاضرة:	2
عنوان المحاضرة:	التطور التاريخي لادارة الجودة الشاملة و مراحل تطور ادارة الجودة الشاملة
اسم المدرس:	د. مزاحم رياض حمدون
الفئة المستهدفة :	المرحلة الثانية
الهدف العام من المحاضرة :	ليتعرف الطالب على بعض المفاهيم والحقائق
الأهداف السلوكية او مخرجات التعلم:	1- يفهم الطالب تعريف المعهد الفيدرالي للجودة 2- يفهم الطالب تعريف Goetsch and Davis 3- يفهم الطالب تعريف العقيلي
استراتيجيات التيسير المستخدمة	الشرح في لقاء المحاضرة ونقاش الافكار ومشاركة الخبرات والمحاضرات الفيديوية داعمة
المهارات المكتسبة	ليتعرف الطالب على ماذا ركز كل تعريف
طرق القياس المعتمدة	الاختبارات والواجبات

الاسئلة القبليّة

- ماهي معلوماتك عن التطور التاريخي لادارة الجودة

التطور التاريخي لإدارة الجودة:-

نشأة إدارة الجودة الشاملة مع الابتكار الياباني الذي كان يسمى ب (دوائر الجودة) ويشار إليه أحيانا ب(دوائر رقابة الجودة). كان الهدف من دوائر الجودة هو أن يجتمع كل الموظفين في لقاءات أسبوعية

منتظمة، لمناقشة سبل تحسين موقع العمل وجودة العمل، ويتم فيها تحفيز الموظفين على تحديد المشكلات المحتملة للجودة ثم مناقشة وعرض حلولهم الخاصة.

بدأت دوائر الجودة لأول مرة في اليابان في عام 1962 م، ثم انتقلت فكرة دوائر الجودة إلى أمريكا في السبعينيات وحقت رواجاً كبيراً في الثمانينات. نجد انه إذا تم استخدام دوائر الجودة بشكل مناسب، فإنها لن تحسن الجودة فقط، بل ستزيد من ارتباط العامل وابتكاره ومشاركته في العمل، وستجعل أماكن العمل من أكثر الأماكن متعة.

وظهر مفهوم الجودة من زمن بعيد إلا إنه لم يظهر كوظيفة رسمية للإدارة إلا في الآونة الأخيرة ، اذ أصبح ينظر إلى الجودة في الفكر الإداري الحديث على أنها وظيفة تعادل تماماً باقي الوظائف (المشتريات ، بحوث التسويق .. الخ) وأصبحت تستحق العناية والانتباه من جانب الإدارة العليا بالمنظمات ، وخلال رحلة التطور في الفكر الإداري الحديث فيما يتعلق بإدارة الجودة يمكن ان نلاحظ تتابع المداخل المتطورة للجودة عبر تطورها لم تحدث بصورة سريعة مفاجئة للفكر الإداري، او في صورة طفرات ، لكنها كانت من

خلال تطور مستقر وثابت يمكن تقسيمها إلى أربعة عصور متميزة للجودة Quality eras وهي - :

المرحلة الأولى : الفحص Inspection

وهي مرحلة الاهتمام بفحص المنتجات باستخدام الوسائل الفنية في بداية القرن التاسع عشر خاصة مع بداية ظهور نظام الإنتاج الكبير والذي استدعى وجود وظيفة تقوم على فحص المنتجات لمعرفة درجة المطابقة للمواصفات.

المرحلة الثانية : ضبط الجودة Quality Control

وهي حالة استخدام بعض الأساليب الإحصائية في ضبط الجودة والتي بدأ استخدامها مع بداية القرن العشرين مع قيام G.S Rad Ford بنشر كتابه عام 1922 حول ضبط الجودة في المصانع . وقد كان ذلك بداية وجود قسم مستقل لضبط الجودة يعتمد على استخدام الأساليب الإحصائية حيث شهدت هذه المرحلة إدخال أهم الأساليب الإحصائية في ضبط الجودة مثل (العينات الإحصائية وعينات القبول وخرائط الجودة) والتي شاع استخدامها في اليابان بعد الحرب العالمية الثانية وطيلة فترة الخمسينيات.

المرحلة الثالثة : تأكيد وضمان الجودة Quality Assurance

وهي مرحلة التأكد من الجودة وضمانها والتي بدأت في الصناعة العسكرية والنووية مع نهاية الحرب العالمية الثانية ثم طورت لتكون بمثابة الرد الأوروبي على مفهوم الضبط الشامل للجودة الذي استطاعت اليابان بواسطته غزو الأسواق الأوروبية في عقد السبعينات والثمانينات وبهذا استخدم الأوروبيون مبادئ تأكيد الجودة في بناء ال ISO 9000 كنظام لإدارة الجودة ومستخدمه إياه كأحد الأسلحة التنافسية الإستراتيجية في مواجهة الغزو الآسيوي والأمريكي لأسواقها من خلال اعتماده مدخلا أساسيا للوصول إلى الإدارة الشاملة للجودة.

المرحلة الرابعة: إدارة الجودة الشاملة Total Quality Management

وهي مرحلة الإدارة الإستراتيجية للجودة التي تمثل الطور المتقدم في مرحلة الإدارة الشاملة للجودة المعتمدة على استخدام الجودة كسلاح تنافسي ، فالإدارة الاستراتيجية للجودة Strategic Quality (Management) هي عملية تكامل بين أصول فن الإدارة وبين مبادئ ومنهجيات وأنشطة ومداخل وتقنيات لتطوير وتنفيذ استراتيجيات أعمال ناجحة للشركة فهي ترادف (الشمولية) Total (ب) (الاستراتيجية) Strategic وهذا يعني ان الفكر الإستراتيجي يجب ان يشمل جميع أركان الجودة ، ويجب

ان تبدأ الآن من الفكرة الأساسية من اعتبار ISO 9000 هو الحد الأدنى للاستمرار في السوق والقاعدة الأساسية لنشوء وتطور حركة الجودة في العراق.

ان نظام إدارة الجودة الشاملة T.Q.M لابد ان يكون موجها إلى التسويق ويعالج في موضوعات ومناهج التسويق كما يعالج في موضوعات الجودة وموضوعات الإنتاج لان المشروعات المطبقة لنظام مراقبة الجودة الشاملة تنشط في إحداث تغطية

تسويقية اقتصادية لمنتجاتها.

إن مثل هذه الدراسات التسويقية تعطي بعدا وعمقا في الاهتمام بقياس ومتابعة درجة رضا العملاء وهي العمود الفقري للتوجه بالعملاء Customer Driven والذي هو أساس نظام رقابة الجودة الشاملة

الاسئلة البعدية

- عدد العصور المتميزة للجودة
- ماذا نعني بـ T.Q.M

3	رقم المحاضرة:
ادارة الجودة الشاملة والمواصفات الدولية للجودة (الايزو) واهداف تطبيق ادارة الجودة الشاملة	عنوان المحاضرة:
د. مزاحم رياض حمدون	اسم المدرس:
المرحلة الثانية	الفئة المستهدفة :
ليتعرف الطالب على بعض المفاهيم والحقائق	الهدف العام من المحاضرة :
1-يتعرف الطالب على اهم اوجه الاختلاف بين ادارة الجودة الشاملة والايزو	الأهداف السلوكية او مخرجات التعلم:
الشرح في القاء المحاضرة ونقاش الافكار ومشاركة الخبرات والمحاضرات الفيدويية داعمة	استراتيجيات التيسير المستخدمة
مواكبة سوق العمل	المهارات المكتسبة
الاختبارات والواجبات	طرق القياس المعتمدة

الاسئلة القبليه

- ماذا تعرف عن المنظمة الدولية للمواصفات والمقاييس

إدارة الجودة الشاملة والمواصفات الدولية للجودة (الأيزو):

يخطط البعض بين مفهوم إدارة الجودة الشاملة وبين الأيزو (ISO) ، وهي اختصاراً للمنظمة الدولية للمواصفات والمقاييس International Organization for Standardization ، وهي التي حددت مجموعة من المواصفات القياسية العالمية الموحدة والتي تطبق على كافة المنظمات الإنتاجية والخدمية

بهدف الوصول إلى جودة أفضل ومقبولة على المستوى العالمي. ويمكن تلخيص أهم أوجه الاختلاف بين

إدارة الجودة

الشاملة والأيزو بما يلي:-

1-تهدف المنظمات التي حازت على شهادة الأيزو إلى التعامل غير المباشر مع المستهلك، وذلك من خلال تطبيق المعايير الدولية للجودة في سلعتها أو خدماتها. في حين أن المنظمات التي تطبق إدارة الجودة الشاملة تهدف إلى التعامل المباشر مع العملاء من خلال الدراسة الميدانية لحاجاتهم ورغباتهم للعمل على توفيرها لهم. أي أن الأيزو لا تركز كثيراً على المستهلك والذي يأتي في مقدمة اهتمامات إدارة الجودة الشاملة.

2-يمكن اعتبار نظام الأيزو مرحلة أولية للوصول إلى تطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة مستقبلاً، لأنها الأشمل والأعم من الأيزو.

3-تركز إدارة الجودة الشاملة على جميع العمليات والأنشطة داخل المنظمة وعلى جميع الجوانب الفنية والإدارية، بينما ينصب تركيز الأيزو على الأمور الفنية والإجرائية في العمل فقط.

4-المنظمات الحائزة على شهادة الأيزو تطبق بعملها نفس القواعد التي على أساسها حصلت على شهادة الأيزو، لذلك فهذه القواعد متماثلة في كل المنظمات وليس هناك خصوصية لأي منظمة. على عكس إدارة الجودة الشاملة فمدى التطبيق لأي بعد من أبعادها يختلف من منظمة لأخرى.

5-جميع المنظمات التي حازت على شهادة الأيزو وخاضعة إلى المراجعة والتفتيش الدوري من قبل المنظمة الدولية للمواصفات والمقاييس، للتأكد من استمرارية تطبيق معايير الجودة التي على أساسها منحتها الشهادة، كما أنها ملزمة بإجراء التعديلات كلما قامت المنظمة الدولية بتغيير معاييرها. أما

المنظمات التي تطبق إدارة الجودة الشاملة فلا توجد مراجعة وتفتيش دوري عليها، ونموذجها خاص بها ولها حرية التصرف.

6- تسعى الشركات الصغيرة للحصول على شهادة الأيزو ولغرض فتح أسواق جديدة لها سواء كانت إقليمية أو عالمية. أما الشركات الكبيرة والدولية فهي تعمل على تطبيق إدارة الجودة الشاملة لغرض تعزيز قدراتها التنافسية وذلك بالتعامل المباشر والمستمر مع الزبائن.

أهداف تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

تهدف المنظمات التي تطبق إدارة الجودة الشاملة إلى ما يلي:-

1- رفع مستوى الأداء العام للمنظمات، لأن من مهام إدارة الجودة الشاملة تقادي السلبيات تماماً بحيث لا تكون هناك أية نسبة لاحتمال وقوع الخطأ عند تنفيذ الأعمال، وينبغي القيام بالأعمال بصورة صحيحة من أول مرة.

2- تحسين نوعية الخدمات المقدمة والسلع المنتجة، مما يساهم ذلك في تعزيز المركز التنافسي للمنظمات التي تطبق إدارة الجودة الشاملة.

3- تساهم إدارة الجودة الشاملة في رفع كفاءة عملية اتخاذ القرارات، من خلال الاهتمام بنوعية وكمية المعلومات ذات العلاقة بموضوع القرار، فضلاً عن إيمان الإدارة بالمشاركة والتشاور في عملية اتخاذ القرار، خاصة وأن الجودة هي مسؤولية الجميع وتبدأ من المجهز وحتى المستهلك.

4- زيادة ولاء وانتماء الأفراد العاملين في المنظمة التي تطبق إدارة الجودة الشاملة، لسيادة ثقافة التعاون والعمل الجماعي بروح الفريق الواحد، إضافة إلى اعتماد الإدارة على أساليب متنوعة من وسائل التحفيز.

5- المنظمات التي تطبق إدارة الجودة الشاملة تزداد قدرتها في الاستجابة للتغيرات البيئية والتكيف معها، وتزداد قدرتها على استثمار الفرص وتجنب المخاطر، مما يساعدها على البقاء والاستمرار والنمو المتواصل.

6- تخفيض الوقت اللازم لإنجاز الأعمال.

7- تحقيق متطلبات الزبون والتركيز على إرضاءه بأعلى درجة ممكنة.

8- إمداد العاملين بالنظم والإجراءات والتوجيهات التي تضمن لهم حسن سير العمل.

9- ترشيد الإنفاق العام بالمنظمة بشكل يجعل عنصر التكاليف محورا لكل عمل المنظمة

الاسئلة البعدية

- هل تهدف المنظمات التي حازت على شهادة الأيزو إلى التعامل المباشر ام غير المباشر مع

المستهلك

عنوان المحاضرة:	فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة
اسم المدرس:	د. مزاحم رياض حمدون
الفئة المستهدفة :	المرحلة الثانية
الهدف العام من المحاضرة :	ليتعرف الطالب على بعض المفاهيم والحقائق
الأهداف السلوكية او مخرجات التعلم:	ليعرف الطالب الابعاد المشتركة بين السقاف والحميضي والخلف
استراتيجيات التيسير المستخدمة	الشرح في لقاء المحاضرة ونقاش الافكار ومشاركة الخبرات والمحاضرات الفيدويية داعمة
المهارات المكتسبة	القدرة على تعلم كيفية المحافظة على المركز التنافسي في سوق العمل واتخاذ القرارات بناء على المعلومات
طرق القياس المعتمدة	الاختبارات والواجبات

الاسئلة القبليّة

• هل لتطبيق إدارة الجودة الشاملة فوائد

فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

تحقق المنظمات التي تطبق إدارة الجودة الشاملة فوائد عديدة منها:

- 1-الحفاظ على المركز التنافسي للمنظمة.
- 2-تكفل للمنظمة مرونة الحركة لمواجهة التغيرات المتلاحقة في البيئة.
- 3-تحسن نوعية الخدمات والسلع المنتجة.
- 4-العمل على تحسين وتطوير إجراءات وأساليب العمل.

5-زيادة قدرة المنظمات على البقاء والاستمرار.

6-خلق ظروف بيئية داخل المنظمة تشجع العاملين على تحمل المسؤولية من أجل تحسين الجودة.

7-تحسين قابلية المنظمة في تسويق منتجاتها وتعزيز صورتها لدى الزبائن.

أبعاد إدارة الجودة الشاملة:

تقوم منهجية إدارة الجودة الشاملة على عدد من الأبعاد وحسب الاتفاق الواسع من قبل العديد من الكتاب ومنهم (Ehrenberg, 1992) ، (Bardri and Davis, 1995)،

(Karajewisky and Ritzman , 1996)، (عقيلي، 2001)، (جودة، 2004)، على الرغم من ورودها تحت عناوين مختلفة مثل أركان، مرتكزات، عناصر، أساسيات، كما اختلف الباحثين حول عدد الأبعاد الرئيسية لمنهجية إدارة الجودة الشاملة فحددها Ehrenberg بخمسة أبعاد وهي: التركيز على تحسين العمليات، وتعريف الجودة من قبل المستهلك، وتمكين الأفراد من اتخاذ القرارات، واستناد القرارات إلى حقائق ونتائج محددة، والتزام الإدارة العليا بالجودة الشاملة. وحددها السقاف بستة أبعاد وهي: التحسين المستمر، وتعزيز علاقة المنظمة مع مورديها، وتعزيز وتمكين العاملين بالمشاركة، والتركيز على المستفيد، والعمل الجماعي، والالتزام بالتغيير. أما الحميضي فحددها بستة أبعاد وهي: التركيز على العميل، والتحسين المستمر، والوقاية وليس التفتيش، واتخاذ القرارات بناءً على الحقائق، وتمكين العاملين ومشاركتهم، والعمل التعاوني. في حين حددها الخلف بعشرة أبعاد وهي: التحسين المستمر، وتحفيز العاملين، وتنقيف المنظمة، ومشاركة العاملين وتمكينهم، والتدريب، والتزام الإدارة العليا، والتركيز على العميل، والتخطيط الاستراتيجي للجودة، والقياس والتحليل، ومنع وقوع الأخطاء قبل وقوعها.

ونرى عدم جدوى الخوض في مبررات اختلاف المسميات وعدد الأبعاد وإنما سيتم التركيز على الأبعاد المشتركة والتي وردت في الدراسات المذكورة أعلاه والتي تمثل الأبعاد الرئيسة لإدارة الجودة الشاملة وتدخل ضمنها الأبعاد الأخرى مثل التدريب، والتثقيف، والعمل الجماعي والتي يمكن اعتبارها آليات لتنفيذ تلك الأبعاد وهي:-

1التحسين المستمر: Continues Improvement -

تتطلب إدارة الجودة الشاملة عمليات تحسين مستمرة للمنتجات والخدمات والأداء وبدون توقف، ويجب أن يكون الكمال هي الهدف النهائي المطلوب الوصول له، وهو لا يمكن الوصول إليه بسهولة. وقد استخدم اليابانيون كلمة Kaizen لوصف عملية التحسين التدريجي المستمر. وفي الولايات المتحدة تم وصف هذا الجهد بصفر من العيوب . Zero Defected لذا يجب أن تبني سياسة المنظمة وهيكلها التنظيمي وطرق العمل فيها على أساس تشجيع ودعم عمليات التحسين والتطوير لتقديم الأفضل دائماً. لذا فإن عملية التحسين والتطوير مسؤولية جميع من يعمل في المنظمة كرؤساء ومرؤوسين وفي كافة المستويات التنظيمية.

2اتخاذ القرارات بناءً على المعلومات - :

تحسين أنظمة المعلومات من أهم متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة، لأن توافر أنظمة المعلومات اللازمة يؤدي إلى ارتفاع مستوى التأكد عند اتخاذ القرار ويؤثر تأثيراً إيجابياً على عامل التكلفة والوقت والكفاءة والفاعلية والذي ينعكس على نوعية السلع والخدمات المقدمة. أن تبني نهج جمع الحقائق لتحقيق الوفرة في المعلومات يعطي رؤية واضحة لمتخذ القرار عن الظروف المحيطة به، وبالتالي يساعده على اتخاذه في ضوء تلك الحقائق. ونظام المعلومات المحوسب يساعد بشكل عام متخذي القرارات وفرق العمل على أداء مهامهم بشكل جيد وحل مشاكل العمل بصورة فعالة.

3دعم الإدارة العليا - :

يتوقف نجاح إدارة الجودة الشاملة وتطبيق منهجيتها، على مدى قناعة وإيمان الإدارة العليا في المنظمة بفوائدها وضرورتها من أجل تحقيق التحسين المستمر في جودة السلع والخدمات لإيجاد مركز تنافسي جيد للمنظمة في السوق.

هذه القناعة يجب أن تترجم على شكل دعم مادي ومعنوي وبشكل مستمر، وتهيئة المناخ التنظيمي المناسب على اعتبار أن منهجية إدارة الجودة الشاملة الجديدة وتطبيقها تتطلب اتخاذ قرارات استراتيجية من الإدارة العليا في المنظمة التي تمتلك لوحدها صلاحية اتخاذ هذه القرارات.

4التركيز على الزبون - :

يعتبر التركيز على الزبون أحد الركائز المهمة التي يستند عليها تطبيق إدارة الجودة الشاملة، فقد خصصت جائزة مالكوم العالمية 25 % من علامات التقييم للحصول على هذه الجائزة على اهتمام المنظمة بزيائنها وكيفية تحقيقها لرغباته إن نجاح المنظمة على المدى البعيد يرتبط بجهودها في المحافظة على زيائنها وقدرتها في الاستجابة السريعة لحاجاتهم ورغباتهم المتغيرة باستمرار، فضلاً عن تقديم منتجات ترضي أو تتجاوز توقعاتهم.

الاسئلة البعدية

- ماهي الابعاد الرئيسية لادارة الجودة الشاملة

رقم المحاضرة:	5
عنوان المحاضرة:	الاساليب الاساسية لإدارة الجودة الشاملة
اسم المدرس:	د. مزاحم رياض حمدون
الفئة المستهدفة :	المرحلة الثانية
الهدف العام من المحاضرة :	ليتعرف الطالب على بعض المفاهيم والحقائق
الأهداف السلوكية او مخرجات التعلم:	ليعرف الطالب ماهو ضبط العملية الاحصائية وتحليل كلف الجودة وتطبيقاتها
استراتيجيات التيسير المستخدمة	الشرح في لقاء المحاضرة ونقاش الافكار ومشاركة الخبرات والمحاضرات الفيديوية داعمة
المهارات المكتسبة	الابداع في المنتجات والخدمات
طرق القياس المعتمدة	الاختبارات والواجبات

الاسئلة القبليه

- هل أن الشركات التي لديها برنامج لإدارة الجودة الشاملة بحاجة إلى الحصول على شهادة

المطابقة؟

أن إدارة الجودة الشاملة هي أبعد من مواصفات أنظمة إدارة الجودة ISO 9000، ولكن كلاهما ليسا بديلين مختلفين لفلسفة واحدة، وفي الوقت نفسه لا يوجد تعارض بينهم (Aroar :1996:84) .
ولتوضيح ماهية العلاقة بين مواصفات أنظمة إدارة الجودة ISO9000 وإدارة الجودة الشاملة

يجب طرح التساؤلات الآتية:

1. هل أن الشركات لديها برنامج لإدارة الجودة الشاملة بحاجة إلى الحصول على شهادة المطابقة؟
2. هل أن الشركات الحاصلة على شهادة المطابقة بحاجة إلى تطبيق برنامج لإدارة الجودة الشاملة؟

3. ماذا تعمل الشركات التي لم تطبق برنامجاً لإدارة الجودة الشاملة ولم تحصل على شهادة المطابقة، ومن أين تبدأ؟ من مواصفات أنظمة إدارة الجودة ISO 9000 ؟ أم من إدارة الجودة الشاملة أم كلاهما؟

أن الشركات التي تمتلك برامج لإدارة الجودة الشاملة ومنها الشركات التي تميزت في تطبيقها والذي أهلتها للحصول على جوائز الجودة الخاصة بالشركات الأكثر نجاحاً في تطبيق إدارة الجودة الشاملة مثل (جائزة Deming في اليابان، وجائزة مالكوم بالدرج Malcom Baldrige في الولايات المتحدة، وجائزة الجودة الأوروبية European Quality في أوروبا) قد أصبحوا مسجلين على مواصفات ISO 9000 حيث وجدت تلك الشركات أن تطبيقها لتلك مواصفات ساعدتها على تقييس وإضفاء الصفة الرسمية على أنظمة جودتها وأشارت كذلك إلى الفوائد التشغيلية والتسويقية وتحسين العمليات المتحققة. والذي يثبت إن إدارة الجودة الشاملة ومواصفات أنظمة إدارة الجودة ISO 9000 هما متوافقان (Compatible) ولا يوجد أي تعارض بينهما (Own & Cothran : 1994:262) ،، ذلك أن التطبيق الناجح لإدارة الجودة الشاملة يتطلب وجود نظام جودة مشابه لنظام الجودة القائم على مواصفات أنظمة إدارة الجودة ISO 9000 وبهذا فإن الشركات التي طبقت برامج لإدارة الجودة الشاملة سوف تحتاج إلى تغييرات ثانوية للإيفاء بمتطلبات التسجيل مما يوفر عليها كلفة ووقت التطبيق (Corrigan : 1994:33) .

أما الشركات الحاصلة على شهادة المطابقة فإن أنظمة جودتها تمثل قاعدة قوية تستطيع أن تبني ثقافة إدارة الجودة الشاملة عليها من خلال التركيز على الزبون ومشاركة العاملين والتحسين المستمر، وفي هذا الصدد أثبتت الدراسات الاستطلاعية ان مواصفات ISO9000 هي الأرضية التي يمكن الشركة ان تستند إليها للبدء بتطبيق برامج لإدارة الجودة الشاملة حيث أدرك المدراء إن الخطوة المنطقية التالية بعد الحصول على شهادة المطابقة هو البدء ببرنامج لإدارة الجودة الشاملة (Weston : 1995:67) .

اما شركات الدول النامية والتي لا تمتلك برامج لإدارة الجودة الشاملة ولم تحصل على شهادة المطابقة فأن عليها أولاً العمل على توفير هيكل أو نظام رسمي للجودة متمثل بتطبيق مواصفات ISO 9000 لخلق الاستقرار في بيئة الأعمال الداخلية للشركة ولتحقيق جودة ثابتة لمنتجاتها (Lal : 1996:205) .حيث يتوجب من تلك الشركات استخدام مواصفات ISO 9000 اداة للوصول إلى إدارة الجودة الشاملة من خلال توفير بيئة عمل مهيكله تنسق عمليات التحسين وتكاملها، فهو يساعد الشركات على تطوير وتعزيز ممارسات الإنتاج الكفوء وبالتالي إذا وضع نظام الجودة في محله الصحيح فان ذلك يسهل من عملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

اما الشركات التي تطبق فلسفة الجودة الشاملة ولم تحصل على شهادة الجودة فإنها تستطيع اعتماد مجموعة من التقنيات والأدوات والأساليب والمنهجيات التي تمثل مواصفات ISO 9000 قاعدة أساسية لها وصولاً إلى إدارة الجودة الشاملة. أن الحصول على شهادة المطابقة يمكن الشركة من التوجه نحو تطبيق الأساليب الأساسية لإدارة الجودة الشاملة وهي:

1. تحليل كلف الجودة وتطبيقاتها (إضافة إلى ما ورد في المواصفة). 1 - ISO 9004

2. مشاركة وقيادة وتوجيه الإدارة العليا فرق الجودة وتخطيط وضبط وتحسين استراتيجيات الأعمال

القائمة على الجودة.

3. مشاريع التحسين المستمر.

4. مشاركة العاملين من خلال فرق العمل وحلقات الجودة.

5. ضبط العملية الإحصائية (SPC)

6. أنظمة إدارة الخزين/ الإنتاج مثل نظام الإنتاج في حينه (JIT)

7. التأكيد على مشاركة المجهز المستندة إلى الخبرة والثقة أكثر من التقييم.

8. الإبداع في المنتجات والعمليات.

9. استخدام مصفوفة انتشار وظيفة الجودة (QFD)

10. استخدام قواعد المقارنة مع أفضل المنافسين في الصناعة من حيث المنتجات والعمليات والأنظمة.

ويمكن توظيف عناصر نظام الجودة ISO 9000 قاعدة أساسية لتطوير عناصر التكنولوجيا/ الصناعة وعناصر المنافسة من خلال توفير إطار تكاملي يصل بالشركة إلى التفوق والتميز فالاختلاف بين مواصفات أنظمة إدارة الجودة ISO 9000 وإدارة الجودة الشاملة تبرز في دافعية الشركة لتطبيق كل منهما. فالمواصفة ISO 9000 هو مواصفة يمكن تقييم الالتزام بها من قبل هيئة معتمدة يمنح على أساسها شهادة مطابقة لذا فالشركة التي يكون هدفها الشهادة فقط سوف تنتهج مدخلا يختلف جوهريا عن تلك الشركات التي تتبنى مدخلا لإدارة الجودة الشاملة، والتي هدفها الوحيد هو إرضاء الزبون، على الرغم من ان مواصفات ISO 9000 تهدف إلى إرضاء الزبون أيضاً لكن عندما تكون الشهادة أكثر من خلال سعيه لخلق بيئة يكون فيها رضا الزبون في المنزل الأولى Charif & Jalal (. (1995:466 :

أن الرؤية المستقبلية تؤكد رغبة الشركات في أن تتطور مواصفات ISO 9000 باتجاه إدارة الجودة الشاملة وهذا ما اخذته منظمة ISO بالاعتبار عند إعدادها لمسودة المواصفة ISO 9000 والتي صدرت في عام 2000 والمتضمنة تركيزاً أكبر على رضا الزبون أو ما يعرف بالتركيز على الزبون (

Customer Focus حيث يمثل هذا التعديل في جوهره تناغماً مع فلسفة إدارة الجودة الشاملة (.
(ISO 9000 / 2000 وبذلك فإن الجودة تعد ركناً من أركان العمل المتميز والارتقاء بها سمة سعت
المنظمات كافةً إلى تحقيقها بما ينعكس بقبول الزبائن للمنتجات المقدمة لهم بشكل واضح، فضلاً عن
إحرازها الميزة التنافسية والتفوق على المتنافسين

الاسئلة البعدية

ماهي الخطوة المنطقية التالية بعد الحصول على شهادة المطابقة

رقم المحاضرة:	6
عنوان المحاضرة:	خطوات تطبيق إدارة الجودة الشاملة, الاخطاء الشائعة في تطبيق ادارة الجودة الشاملة
اسم المدرس:	د. مزاحم رياض حمدون
الفئة المستهدفة :	المرحلة الثانية
الهدف العام من المحاضرة :	ليصبح الطالب مواطن صالح
الأهداف السلوكية او مخرجات التعلم:	يعرف الطالب ان معظم المشاكل الادارية ينتج من غياب دعم الادارة العليا الذي يأخذ عدة اشكال
استراتيجيات التيسير المستخدمة	الشرح في القاء المحاضرة ونقاش الافكار ومشاركة الخبرات والمحاضرات الفيديوية داعمة
المهارات المكتسبة	ان من عوامل نجاح برامج ادارة الجودة الشاملة التزام الادارة العليا والنظرة الطويلة الاجل
طرق القياس المعتمدة	الاختبارات والواجبات

الاسئلة القبليه

- ماذا تعرف عن خطوات تطبيق ادارة الجودة الشاملة ؟

خطوات تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

نجد إن هناك مجموعة من الخطوات يمكن للإدارة إتباعها عند تطبيق الجودة الشاملة في المنظمة وهي

كالآتي:

الخطوة الأولى:

التزام وتعهد الإدارة العليا بتنفيذ البرنامج، وتدريب القادة والمسؤولين على مفاهيم إدارة الجودة الشاملة،
وأساليب تطبيقها، وتشكيل فرق تحسين الجودة.

الخطوة الثانية:

خلق تصور وفلسفة واضحة للمؤسسة، وإيجاد نص واضح لرسالة المؤسسة يحتوي على الأهداف العامة
للمؤسسة و أهداف الجودة التي تسعى لتحقيقها، وإيصالها لجميع أفرادها.

الخطوة الثالثة:

تشكيل مجلس للجودة يضم في عضويته المديرين التنفيذيين في المؤسسة ورؤساء الأقسام المختلفة فيها.
ويقوم هذا المجلس بالإشراف على عملية تخطيط وتنفيذ وتقسيم البرنامج.

الخطوة الرابعة:

تكوين استراتيجية لإدارة الجودة الشاملة بحيث يتم تحديد الهيكل التنظيمي لإدارة الجودة، ودمج نشاطات
إدارة الجودة الشاملة ضمن استراتيجيات وخطط المؤسسة، وتكوين نظام داخل وحدات المؤسسة لوضع
أهداف محددة لإدارة الجودة الشاملة داخلها، وتحديد كيفية إشراك العاملين في تنفيذ برنامج تحسين
الجودة، واستخدام الأنظمة الإدارية الحالية في تنفيذ هذا البرنامج.

الخطوة الخامسة:

اتخاذ القرار حول مجال تطبيق برنامج إدارة الجودة وهل سيكون في كل المؤسسة او اختيار وحدة أو قسم
في البداية لتنفيذ البرنامج، وتحديد مدى استعداد وجاهزية هذا القسم للتغيير.

الخطوة السادسة:

تحليل احتياجات تدريب المديرين التنفيذيين ورؤساء الدوائر والموظفين على مفاهيم إدارة الجودة الشاملة، و تحديد أنواع برامج التدريب اللازمة لكل مجموعة والمواضيع التي سيتم التدريب عليها، والموارد اللازمة للتدريب والبرنامج الزمني له، وكوادر التدريب المطلوبة.

الخطوة السابعة:

التأكد من أن أقسام المؤسسة قد طورت معايير لقياس مدى مطابقة السلع والخدمات المنتجة لاحتياجات المتفاعلين، وتعديل المقاييس والأنظمة الإدارية الحالية لقياس درجة تلبية هذه الاحتياجات.

الخطوة الثامنة:

إدخال وتطبيق برنامج إدارة الجودة الشاملة في الهيكل التنظيمي في المؤسسة، ووضع التفاصيل اللازمة لتطبيق البرنامج مثل:

كيفية التنفيذ، والهيكل التنظيمي اللازم، وكيفية تفويض الصلاحيات والسلطات للأفراد، والإجراءات العملية والمصادر المطلوبة لتسهيل تطبيق البرنامج.

الخطوة التاسعة:

مراقبة وتقييم النتائج باستمرار لتتبع توافق جهود التحسين مع أهداف المؤسسة، وتقييم المصادر المستخدمة في جهود التحسين للحفاظ الكفاءة والاستخدام الأمثل لهذه المصادر.

الخطوة العاشرة:

إعلان النجاح ومكافأة وتقدير الموظفين المشاركين في جهود التحسين وتعديل استراتيجيات برنامج إدارة الجودة الشاملة، وتوسيع جهود التحسين لتشمل كل أقسام ووحدات المؤسسة.

الأخطاء الشائعة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

أن الانتباه لبعض الأخطاء الشائعة التي تؤدي إلى فشل تطبيق إدارة الجودة الشاملة أو تبطئ من نجاحه يساعد المنظمات في تجنب الفشل، نجد أن معظم أسباب الفشل تنبع من أخطاء إدارية أو سلوكية والبعض

الآخر أخطاء العمليات أو أخطاء إحصائية.

أ الأخطاء الإدارية- :

معظم المشاكل الإدارية ينتج من غياب دعم الإدارة العليا الذي يمكن أن يأخذ عدة أشكال منها مثلاً نجد ان تدعيم الأهداف والمحافظة عليها مسؤولية الإدارة العليا، كما انه يصعب حل المشاكل عندما يكون هناك تغيير في الأولويات، أيضاً تعجل الإدارة في الحصول على رضا العميل، أو الحصول على المكاسب الفورية يؤدي إلى فشل إدارة الجودة الشاملة، كما أن هناك بعض الإدارات لا تكون لديها الدراية الكاملة بكيفية تطبيق التغيير الضروري.

وقد تبحث الادارة عن حالة معينة وتحاول تطبيقها بينما كل حالة لها حقائقها المميزة وتتطلب أهدافاً خاصة بها. في حالات أخرى تحاول الإدارة تطبيق إدارة الجودة الشاملة بسن القوانين مع ان فرضالتحسين بالتشريع القانوني غير ممكن. كذلك لا بد ان تغير الادارة من نمطها قبل ان تطالب بإجراء تغييرات في التنظيم. كذلك قصر الفترات التدريبية يؤدي الى نقص او عدم تدريب العاملين التدريب الصحيح،

بالإضافة الى ان الإدارة لا تهتم بفرق حل المشاكل وتتنظر إلى دورهم على أنه غير منتج وضياح للوقت.

من

هنا نجد أن هناك 4 عوامل لنجاح برامج إدارة الجودة الشاملة هي:

1.التزام الإدارة العليا.

2.النظرة طويلة الأجل.

3.استخدام أساليب الرقابة الإحصائية وتدريب العاملين عليها.

4.استخدام فرق حل المشاكل.

ب الأخطاء الفنية - :

نجد أن الأخطاء الفنية أقل تأثيراً من الأخطاء الإدارية على تطبيق إدارة الجودة الشاملة. وهناك ثلاثة

أنواع

منها هي:

●جميع خرائط الرقابة تفترض أو تبني على التوزيع المعتدل. وبالتالي الخرائط الفردية عن طريق رسم

المقاييس الفردية وعن طريق الفشل في جميع البيانات تفشل في تأكيد أن هذا الفرض صحيح.

●نقص الفهم عن ما يتم فعلاً رسمه وكيف توجد له علاقة مع العمليات التي يتم رقابتها.

●إعادة حساب حدود الرقابة، عادة يتم رسم حدود جديدة للرقابة يوميا أو أسبوعيا حسب ما تتوافر

البيانات الكافية للقيام بالحسابات وعندما يتم ذلك نفقد الهدف طويل الأجل كما أن الرقابة قد تشير إلى

تغير في العمليات، مع ان نفس حدود الرقابة يجب ان يتم صيانتها وتستمر بالنسبة للعملية الواحدة حتى بعد تحسين العمليات فالحدود يجب فقط تعديلها بعد وجود:

-دليل إحصائي عن التغير.

-سبب التغير يتم تعريفه وفهمه أن أهم خطوات تطبيق إدارة الجودة الشاملة تركز على التزام الإدارة العليا وسعيها الجاد في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المنظمة، ونجد انه عند وجود أخطاء ترجع مسؤولية هذه الأخطاء الى الإدارة العليا سواء كانت أخطاء إدارية أو أخطاء فنية كان يجب الرقابة عليها وتصحيح الانحرافات في الأوقات المناسبة

الاسئلة البعدية

- ماهي انواع الاخطاء الشائعة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة

رقم المحاضرة:	7
عنوان المحاضرة:	عناصر ادارة الجودة الشاملة
اسم المدرس:	د. مزاحم رياض حمدون
الفئة المستهدفة :	المرحلة الثانية
الهدف العام من المحاضرة :	ليصبح الطالب مواطن صالح
الأهداف السلوكية او مخرجات التعلم:	يتعرف الطالب على عناصر او مبادئ ديمنج الاربعة عشر وعناصر جوران وعناصر كروسبي وعناصر جائزة مالكوم
استراتيجيات التيسير المستخدمة	الشرح في لقاء المحاضرة ونقاش الافكار ومشاركة الخبرات والمحاضرات الفيديوية داعمة
المهارات المكتسبة	تعلم بعض المصطلحات الانكليزية
طرق القياس المعتمدة	الاختبارات والواجبات

الاسئلة القبليه

• ماهي عناصر ادارة الجودة الشاملة

عناصر إدارة الجودة الشاملة:-

تعد العناصر الأساسية لإدارة الجودة الشاملة ذات أهمية كبيرة في التطبيق العملي لها في مختلف المنظمات ، اذ ان هذه العناصر من شأنها ان تشير الى الحقائق الأساسية التي ينبغي ان يركز اليها عند الشروع باستخدام هذا الأسلوب تطبيقا في مختلف المنظمات ، لقد تباينت آراء الرواد والباحثين في شأن تحديد عدد وأولويات وأهمية هذه العناصر تبعا لتفاوت وجهات نظرهم من ناحية والزوايا التي ينظرون بها الى هذا الموضوع من ناحية أخرى

واهم هذه العناصر هي:-

عناصر أومبادئ ديمينج الأربعة عشر (W.Edward Deming الوصايا الذهبية) وهي عبارة عن

فلسفة ادارية يمكن تطبيقها في جميع انواع المنظمات وهي:-

- 1-خلق انسيابية الغرض مع الخطة .وايجاد اهداف ثابتة بالتحسن المستمر للسلع والخدمات.
- 2-تبني الفلسفة الجديدة للجودة.
- 3-التوقف عن الاعتماد على الفحص (التفتيش) الشامل.
- 4-إنهاء اسلوب اختيار المجهزين على أساس السعر فقط . الغاء عقود اوطأ الاسعار
- 5-متابعة المشكلات والعمل باستمرار من اجل تحسين النظام.
- 6-تبني طرائق التدريب الحديثة في العمل.
- 7-تغير التوجه من الإنتاج الكمي الى النوعي.
- 8-التخلص من الخوف .والتشجيع الفعال للاتصالات المتبادلة وازالة الحواجز بين الادارة والعاملين
- 9-إزالة الحواجز التي تحرم المستخدمين من الافتخار بعملهم.
- 10-التوقف من المطالبة بإنتاجية محسنة من دون توفير طرق تخفيضها.
- 11-تكوين سلوك الفريق.
- 12-إزالة المبالغت بالتقليل من استخدام الشعارات والملصقات لجدارية والمبالغت
- 13-إرساء التعليم وإعادة التدريب.
- 14-خلق هيكل في الإدارة العليا يؤكد على النقاط السابقة .التزام الادارة العليا

عناصر جوران العشرة Joseph.M.Juran - وقد وضع عشر خطوات لتحسين الجودة

1وضع غايات التحسين-

2بناء الوعي بوجود فرص التحسين - .

3التنظيم من اجل تحقيق الأهداف- .

4توفير التدريب- .

5تنفيذ المشاريع الهادفة الى حل المشكلات- .

6وضع تقارير حول تقدم العمل وتوثيق التقدم بالإنجاز-

7منح الاعتراف والتميز. أي تتمين جهود العاملين-

8إعلان النتائج- .

9وضع علامات معينة وتثبيتها-

10جعل عملية التحسين جزء من انظمة وعمليات المنظمة أي ادامة زخم التحسين-

عناصر كروسبي الاربعة عشر Philhp.B.Crosby (1999,6) Ross (صاحب فلسفة منع العيوب

واهم العناصر او المبادئ لتحسين الجودة هي:-

1-التزام الإدارة العليا بالجودة للأمد البعيد.

2-تشكيل فرق عمل لتحسين الجودة عبر الأقسام.

3-تحديد المشكلات الحالية والمحتملة وقياس الجودة

4-تقدير كلف الجودة وتوضيح كيفية استخدامها كأداة إدارية.

5-زيادة وعي جميع المستخدمين بالجودة والالتزام بها.

6-العمل التصحيحي للمشكلات المحددة فور حدوثها.

7-تخطيط المعيب الصفري والالتزام ببرنامجه.

8-تدريب المشرفين على النهوض بمسؤولياتهم في برنامج الجودة.

9-توضيح أهمية التخلص من العيوب منذ البداية لأنه منهج جديد.

10-تشجيع الأفراد والفرق على وضع غايات التحسين.

11-تشجيع الموظفين على إخبار الإدارة بخصوص العقوبات التي تواجههم لإزالة مسببات الخطأ

12-تحفيز الأفراد على المشاركة ومنحهم التقدير اللازم.

13-إنشاء مجالس للجودة لتنمية الاتصال المستمر.

14-الاستمرار في تكرار كل شيء لان تحسين الجودة مستمر.

عناصر جائزة مالكولم بالدريج السبعة Malcolm Baldrige والتي تمنح للفئات)

منظمات صناعية كبيرة، منظمات خدمية كبيرة، منظمات صناعية وخدمية صغيرة(وهذه العناصر هي_:

1-القيادة. Leadership

2-المعلومات والتحليل وإدارة المعرفة. Information & Analysis

3-التخطيط الاستراتيجي. Strategic Planning

4-استخدام الموارد البشرية. Human Resource Utilization

5-ضمان جودة المنتجات والخدمات. Quality Assurance of Products & Services

6-نتائج الجودة (نتائج الاعمال. Quality Results)

7-رضا الزبون. Customer Satisfaction

الاسئلة البعدية

- على ماذا يطلق الوصايا الذهبية

رقم المحاضرة:	8
عنوان المحاضرة:	المواصفات القياسية الدولية الايزو 9000
اسم المدرس:	د. مزاحم رياض حمدون
الفئة المستهدفة :	المرحلة الثانية
الهدف العام من المحاضرة :	التعرف على بعض المفاهيم والحقائق
الأهداف السلوكية او مخرجات التعلم:	يتعرف الطالب على تعريف ونشأة الايزو 9000
استراتيجيات التيسير المستخدمة	الشرح في لقاء المحاضرة ونقاش الافكار ومشاركة الخبرات والمحاضرات الفيديوية داعمة
المهارات المكتسبة	التعرف على بعض المصطلحات الانكليزية
طرق القياس المعتمدة	الاختبارات والواجبات

الاسئلة القبيلة

• ماهي معلوماتك عن المواصفات القياسية الدولية الايزو 9000

• ماذا تدل كلمة أيزو ISO

المواصفات القياسية الدولية الأيزو 9000

تضع المواصفات القياسية العالمية الأسس للتطابق العالمي، حيث يجب على الشركات التي تتوقع المنافسة في الأسواق العالمية أن تتوافق أعمالها ومنتجاتها مع المواصفات القياسية السائدة. وقد ظهرت على المستوى العالمي مقاييس لقياس الجودة أطلق عليها سلسلة مواصفات الأيزو 9000 ، تتضمن هذه السلسلة التأكيد على العمليات الرسمية، ومتطلبات العمل لتوجيه وإرشاد العمال، كما يمكن الاعتماد عليها للحكم على مدى التزام الشركات بالمواصفات المطلوبة.

الى جانب الاهتمام الكبير في نمط الإدارة الحديثة شهد العالم تطور المواصفات العالمية بما يضمن تحقيق أعلى درجات المطابقة للمواصفات المطلوبة للزبون، الأمر الذي وحد المواصفات الوطنية في دول العالم كافة للخروج بمواصفة عالمية موحدة ذات شهادة لضمان الجودة أطلق عليها سلسلة المعايير الدولية ISO 9000 فهذه المواصفات أصبحت شرطاً مهماً وأساسياً في عمليات التبادل التجاري الدولي وضرورة من ضرورات إبرام العقود التجارية بين المنظمات في كافة دول العالم

تعريف ونشأة الأيزو 9000:

((الايزو 9000 عبارة عن سلسلة من المواصفات المكتوبة أصدرتها المنظمة العالمية للمواصفات عام 1987م. تحدد هذه المواصفات وتصف العناصر الرئيسية المطلوب توفرها في نظام إدارة الجودة الذي يتعين أن تصممه وتتبناه إدارة المنظمة للتأكد من أن منتجاتها (سلع أو خدمات) تتوافق مع أو تفوق - حاجات أو رغبات أو توقعات العملاء)) 1

(تشكل كلمة أيزو ISO من الحروف الثلاثة الأولى للكلمات International Standardization Organization (وترجمتها المنظمة الدولية للتقييس وهي منظمة تستهدف رفع المستويات القياسية ووضع المعايير والأسس والاختبارات والشهادات المتعلقة بها من أجل تشجيع تجارة السلع والخدمات على المستوى العالمي وتضم هذه المنظمة ممثلين من معظم دول العالم

((الاختصار في تعريف الأيزو استمد من الكلمة اليونانية ايزوس والتي تعني التعادل، ويقصد بالايزو 9000 شمولها لفكرة عدم الاختلاف الممكن عندما تتواجد المواصفات القياسية، وعندما يكون هناك مواصفات قياسية لعملية ما يتوقع ان العملية ستنتج وحدات مثيلة او غير مختلفة للمنتج، وهي ما يطلق عليها منتج الأيزو أو وحدات الأيزو الامر الهام أن الأيزو تعتمد على نظام الجودة كما هو مطبق فعلا وليس كما هو مكتوب)

نشأة الايزو 9000:

اشتقت المواصفات القياسية الدولية الايزو 9000 من المواصفات القياسية العسكرية والمواصفات القياسية لحلف الناتو والمواصفات القياسية البريطانية Bs5750 التي أصدرها المعهد البريطاني للمواصفات القياسية عام 1979 م. ولضرورة إصدار مواصفات قياسية دولية لنظم الجودة اجتمعت لجنة في المنظمة الدولية للتوحيد القياسي وتم اختيار مواصفات لتكون أساسا لوضع المواصفات القياسية الدولية الايزو 9000 التي صدرت عام 1987 م.

نجد أن صدور المواصفات القياسية الدولية الايزو 9000 لتوحيد ما يجب ان يكون عليه نظام الجودة بحيث تكون هناك منظمات دولية تتولى مراجعة نظم الجودة في الشركات، وفي حالة تطابقها مع متطلبات مواصفات سلسلة الايزو 9000 تمنحها شهادة بذلك، وهذه الشهادة تؤكد الجودة وتعتبر إعلانا صريحا لها

الاسئلة البعدية

- عرف الايزو 9000

رقم المحاضرة:	9
عنوان المحاضرة:	سلسلة مواصفات الايزو 9000
اسم المدرس:	د. مزاحم رياض حمدون
الفئة المستهدفة :	المرحلة الثانية
الهدف العام من المحاضرة :	التعرف على بعض المفاهيم والحقائق
الأهداف السلوكية او مخرجات التعلم:	يتعرف الطالب على سلسلة المواصفات الخمسة للجودة 9000,9002,9002,9003,9004
استراتيجيات التيسير المستخدمة	الشرح في القاء المحاضرة ونقاش الافكار ومشاركة الخبرات والمحاضرات الفيديوية داعمة
المهارات المكتسبة	تعتبر معايير الايزو 9000 هي النظام الوحيد المقبول على المستوى العالمي
طرق القياس المعتمدة	الاختبارات والواجبات

الاسئلة القبلية

- كم عدد سلسلة المواصفات الايزو 9000

سلسلة مواصفات الايزو 9000:

تم تصميم سلسلة معايير الايزو 9000 بحيث يتم تطبيقها على نطاق عالمي، ومع هذا فيمكن ان تناسب

احتياجات أي منظمة سواء كانت كبيرة أو صغيرة، صناعية أو خدمية ويمكن تطبيقها في المنظمات الهندسية والمقاولات ووحدات الرعاية الصحية والمنظمات القانونية وغيرها من هيئات الخدمة.

وسلسلة المواصفات الخمسة للجودة يمكن وصفها باختصار كما يلي: - 3

(1الايزو 9000:

إدارة الجودة ومعايير ضمان الجودة، إرشادات للاختبارات والاستخدام وهي عبارة عن توجيهات وإرشادات لاختيار معايير الايزو وهي تصنف مفاهيم الجودة الأساسية و تعرف المصطلحات الأساسية وتقدم إرشادات لاختيار واستخدام)معايير الايزو 9001 ، 9002 ، 9003 (فهي توضح وترسم الطريق

لاستخدام كل معايير الايزو.

(2الايزو 9001:

(نظام الجودة نموذج لضمان الجودة في التصميم والتطوير والإنتاج والتركيب وتقديم الخدمات) وهي أكثر-

المعايير شمولاً وتحتوي على 20 عنصراً تغطي احتياجات نظام جودة فعال. منذ تسليم التعاقد وخلال مراحل

وعمليات التصميم والتطوير حتى المرحلة النهائية لتقديم الخدمات اللازمة بعد التسليم.

(3الايزو 9002:

(نظم الجودة نموذج لضمان الجودة في الإنتاج والتركيب) وتعالج عمليات الوقاية واكتشاف المشاكل- ومعالجتها خلال الإنتاج و التركيب وهي للاستخدام في حالة المنظمات التي لا يدخل ضمن اعبائها التصميم

أو تقدم الخدمات بعد التسليم. ويتضمن هذه السلسلة 18 عنصراً من العشرين عنصراً المتضمنة في

الايزو 9000.

(4الايزو 9003:

(نظام جودة ونموذج لضمان الجودة في الفحص النهائي و الاختبارات) وهي أقل هذه السلسلة شمولاً

—

وتغطي 12 عنصراً فقط من العناصر التي يقدمها الايزو 9001 ، وهي لا تعتبر نظام للرقابة على الجودة.

وتتضمن فقط المتطلبات لعملية اكتشاف المشاكل والرقابة عليها والتي يتم فحصها في المراحل النهائية للفحص والتفتيش.

(5الايزو 9004:

(عناصر وإرشادات نظم الجودة وإدارة الجودة) تقدم هذه السلسلة توجيهات وإرشادات للموردين يتم استخدامها في تطوير نظم جودة وتحديد مدة وإمكانية تطبيق كل عنصر من عناصر الجودة، فهي تفحص

كل عنصر من هذه العناصر بالتفصيل، وهي تعتبر هامة ومفيدة لأغراض المراجعة الداخلية.

وتعتبر معايير الايزو 9000 هي النظام الوحيد المقبول على المستوى العالمي وقد صممت معايير

الايزو 9000 لتكون جامعة و ليس مانعة.

الاسئلة البعدية

• عددسلسلة المواصفات ايزو 9000 وأشرح واحدة منها

رقم المحاضرة:	10
عنوان المحاضرة:	تكاليف الايزو واهمية ومجالات الايزو
اسم المدرس:	د. مزاحم رياض حمدون
الفئة المستهدفة :	المرحلة الثانية
الهدف العام من المحاضرة :	التعرف على بعض المفاهيم والحقائق
الأهداف السلوكية او مخرجات التعلم:	يتعرف الطالب على الاسباب الدافعة للاتجاه العالمي ايزو 9000
استراتيجيات التيسير المستخدمة	الشرح في لقاء المحاضرة ونقاش الافكار ومشاركة الخبرات والمحاضرات الفيديوية داعمة
المهارات المكتسبة	هناك عنصر تكلفة له نصيب الاسد في تطبيق نظام جديد للجودة هو الدفع مقابل وقت الادارة والمهنيين
طرق القياس المعتمدة	الاختبارات والواجبات

الاسئلة القبلية

- هل للايزو تكاليف

تكاليف الايزو:

هناك عنصر تكلفة له نصيب الأسد في تطبيق نموذج جديد للجودة، يتضمن هذا العنصر: إصدار

دليل

الجودة، مسح الموقف الحالي، إجراء التعديلات اللازمة وتغيير السياسات وإجراءات، أنه الدفع مقابل وقت الإدارة و المهنيين وقد يحتاج أحد الخبراء ما بين أربعة الى ستة أشهر لإعداد الملفات والمستندات اللازمة لزيارة ما قبل التسجيل للموقع، أيضا هناك تكلفة الأجور لكل الأفراد العاملين في

مجالات التشغيل ومعظم المديرين والمشرفين والمهنيين على الأداء كما تنص عليه الإجراءات المكتوبة
وَألا يتم تدريبهم في أثناء العمل

أن وجود مواصفات قياسية عالمية معدة إعداداً جيداً يطبق على الجميع مثل مواصفات الايزو 9000
يسهل كثيراً في وضع أسس للتطابق العالمي، كما ان الايزو 9000 يمكن من عملية مراجعة شاملة مع
وضعا لخطوات الإرشادية للشركات لكي تصمم وتنتج وتركب وتسوق منتجاتها، بالرغم من التكاليف التي
يمكن أن تتحملها المنظمة نتيجة لإعدادها لتطبيق مواصفات الايزو 9000.

أهمية ومجالات الايزو 9000:

يشهد العالم المعاصر تطوراً ملحوظاً في ميدان المواصفات القياسية العالمية كي يثبت وجوده ويحقق
ذاته

للتعامل بشكل فعال في الأسواق العالمية.

أهمية الايزو 9000:

الأسباب الدافعة لهذا الاتجاه العالمي كثيرة منها:-

1. انهيار الاتحاد السوفيتي ونظم الاقتصاد الموجه.

2. المنافسة الشديدة في الأسواق العالمية.

3. سهولة تبني وتطبيق مواصفات الايزو وشيوعها على المستوى العالمي.

4. انعكاسات تطبيق الايزو على فعالية الأداء والإنتاجية وثقافة الشركة.

أسباب تطبيق نظام للجودة يتفق مع معايير الايزو: منها ما يلي:

1 (السبب الرئيسي يرجع انه مطلب أساسي للتعامل مع السوق الأوروبية المشتركة.

2(تزايد توقعات المستهلكين بوجود هذا النظام، فنتيجة لتزايد عدد المنظمات التي تم تسجيلها تزايد

متطلباتهم بضرورة تسجيل كلا من الموردين ومقاولات التعاقد من الباطن.

3 (أصبح مطلب ضروري لكثير من المنظمات لضمان تزايد حصتها السوقية.

4(وجود بعض المزايا الداخلية يمكن الحصول عليها نتيجة لتطوير وتطبيق نظم جودة موثقة تفوق

الضغوط الخارجية.

فوائد أنظمة الجودة المعتمدة على مواصفات الايزو 9000:

1 . تكوين صورة طيبة عن المنشأة في بيئة الأعمال.

2 . المساهمة في تدعيم القدرة التنافسية للمنشأة. 3 . تساعد المنشأة في زيادة نصيبها في السوق.

4 . زيادة المبيعات، ومن ثم الأرباح، حيث هناك صعوبة في الشراء من أي منشأة دون حصولها على

هذه

الشهادة.

5 . تصميم جيد للمنتجات.

6 . تخطيط أفضل للمنتجات وتنويعها.

7 . التطوير والتحسين المستمر لجودة المنتجات.

8 . تقليل التكلفة الخاصة بالحصول على المواد الخام واستخدامها.

9. استخدام امثل لمعدات المنشأة. 10 . رفع الروح المعنوية للعاملين.

11 . تشجيع التعاون والتنسيق بين إدارات المنشأة المختلفة.

12 . تقليل نسبة التالف والمعيب في الإنتاج.

13 . مقابلة احتياجات السوق الأجنبية.

14 . كسب رضا العملاء واستمرارهم في التعامل مع ال

مجالات الايزو 9000:

يمكن استخدام وتطبيق مواصفات الايزو 9000 في عدة مجالات مثل المجال الصناعي، والمجال

الخدمي

ومجال برامج الحاسب الآلي وغيرها

الاسئلة البعدية

ماهو عنصر التكلفة الذي له نصيب الأسد في تطبيق نموذج جديد للجودة

رقم المحاضرة:	11
عنوان المحاضرة:	خطوات تطبيق الايزو 9000
اسم المدرس:	د. مزاحم رياض حمدون
الفئة المستهدفة :	المرحلة الثانية
الهدف العام من المحاضرة :	التعرف على بعض المفاهيم والحقائق
الأهداف السلوكية او مخرجات التعلم:	يتعرف الطالب على الخطوات الاحدى والعشرين التي يجب القيام بها للحصول على شهادة الايزو 90000
استراتيجيات التيسير المستخدمة	الشرح في القاء المحاضرة ونقاش الافكار ومشاركة الخبرات والمحاضرات الفيديوية الداعمة
المهارات المكتسبة	ان من اهم خطوات الحصول على شهادة الايزو 9000 تعتمد على اقتناع ووعي الادارة العليا ودعمها ومساندتها لحظة تطبيق المواصفات وتشكيل فرق العمل وتدريبهم لتنفيذ نظام الجودة واتخاذ الاجراءات اللازمة للتصحيح والاستمرار على تحسين الجودة حتى بعد الحصول على شهادة الايزو 9000
طرق القياس المعتمدة	الاختبارات والواجبات

الاسئلة القبليه

- هل هناك خطوات لتطبيق الايزو 9000 ولماذا؟

خطوات تطبيق الايزو 9000:

للحصول على شهادة الايزو 9000 هناك عدة خطوات يجب القيام بها وهي كما يلي:

1. ضرورة اقتناع إدارة المنشأة بأهمية الجودة في تحقيق أهداف المنشأة.

2. وجود اتجاه إيجابي لدى طبقة الإدارة العليا بأهمية شهادة الايزو.

3. إلمام المسؤولين بالمنشأة بمكونات شهادة ايزو 9000 ومكونات نظام الجودة الذي يتطابق معها.
4. مناقشة مواصفات الايزو مع طبقة الإدارة العليا واختيار النظام المناسب.
5. الاستفادة من الخبرات والاستشارات الخارجية في فهم النظام.
6. تشكيل فرق عمل لتنفيذ نظام الجودة في فترة محددة.
7. تدريب أعضاء الفريق على الجوانب المختلفة لنظام ايزو 9000.
8. توصيف نظام الجودة الحالي بالمنشأة لتحديد نقاط القوة والضعف به.
9. وضع خطة لتحديد مراحل العمل، مع وضع جدول زمني لتنفيذ كل مرحلة.
10. كتابة التعليمات والإجراءات الخاصة بالجودة وظروف المنشأة.
11. وضع دليل في عمل مراجعة الجودة والذي يتضمن الإجراءات التي تحقق نظام الجودة طبقاً لشهادة ايزو 9000.
12. تدريب العاملين على الطرق والإجراءات اللازمة لتنفيذ النظام.
13. إحداث التغيير اللازم في الهيكل والمناخ التنظيمي بشكل ينطبق مع متطلبات النظام.
14. تحديد موعد لتنفيذ النظام.
15. مراجعة النظام بواسطة استشاري خارجي بعد عدة شهور للتأكد من أن المنشأة بوضعها الحالي أصبحت في موقف يمكنها من الحصول على شهادة الايزو 9000.
16. اتخاذ إجراء صحيحي لعلاج أي قصور في النظام الحالي.

17 .مراجعة نظام الجودة بعد فترة زمنية أخرى للتأكد من عدم وجود أي نوع من القصور.

18 ترتيب مراجعة مبدئية من قبل إحدى الوكالات الخارجية المتخصصة في تطبيق النظام.

19 .اتخاذ إجراء تصحيحي بناء على ملاحظات فريق المراجعة الخارجي.

20 إجراء تقييم رسمي من قبل إحدى الجهات المتعارف عليها والتي تقوم بمنح الشهادة.

21 بعد التسجيل والحصول على شهادة الايزو 9000 يجب على المنشأة الاستمرار في تحسين الجودة

حتى لا يتم سحب الشهادة مرة أخرى.

وأن أهم خطوات الحصول على شهادة الايزو 9000 تعتمد على اقتناع ووعي الإدارة العليا ودعمها

ومساندتها لحظة تطبيق المواصفات وتشكيل فرق العمل لتنفيذ نظام الجودة وتدريبهم واتخاذ الإجراءات

اللازمة للتصحيح و الاستمرار على تحسين الجودة حتى بعد الحصول على شهادة الايزو 9000

الاسئلة البعدية

• عدد خطوات تطبيق الايزو 9000

رقم المحاضرة:	12
عنوان المحاضرة:	علاقة ادارة الجودة الشاملة بالمواصفات القياسية الدولية الايزو 9000
اسم المدرس:	د. مزاحم رياض حمدون
الفئة المستهدفة :	المرحلة الثانية
الهدف العام من المحاضرة :	التعرف على بعض المفاهيم والحقائق
الأهداف السلوكية او مخرجات التعلم:	يتعرف الطالب على ان الايزو 9000 هي جواز سفر عالمي يسهل التبادل التجاري بين دول العالم وادارة تسويقاً لمنتجاتها وان تطبيقه هو وسيلة فعالة لتحقيق زيادة في الارباح وتقليل الاخطاء
استراتيجيات التيسير المستخدمة	الشرح في القاء المحاضرة ونقاش الافكار ومشاركة الخبرات والمحاضرات الفيديوية داعمة
المهارات المكتسبة	تمثل ادارة الجودة الشاملة ارقى انظمة الجودة المطبقة في العالم وعن طريقها تستطيع المنظمة الوصول الى مواصفات التصنيع العالمية
طرق القياس المعتمدة	الاختبارات والواجبات

السئلة القبليّة

هل هناك علاقة لإدارة الجودة الشاملة بالمواصفات القياسية الدولية الايزو 9000

علاقة إدارة الجودة الشاملة بالمواصفات القياسية الدولية الايزو 9000:

(إدارة الجودة الشاملة مدخل الى تطوير شامل مستمر يشمل كافة مراحل الأداء ، ويشكل مسئولية

تضامنية للإدارة العليا والإدارات والأقسام وفرق العمل والأفراد سعياً لإشباع حاجات وتوقعات العميل.

وبالنسبة للايزو 9000 فهي مواصفة محددة لها معنى موحد متفق عليه بأية لغة ومن أي منظور،

وهذا ما

يسهل تقييم مدى التوافق معها على مستوى عالمي.)

وتعد سلسلة المواصفات الدولية ISO9000 مجموعة من المواصفات التي تؤدي إلى تثبيت المتطلبات

الخاصة بأنظمة إدارة الجودة في المنظمات 1998:775 Slack ، وهي جواز سفر عالمي يسهل

التبادل

التجاري بين دول العالم وإدارة تسويقية لمنتجاتها، واستخدامه يدل على التزام المنظمة وإدارتها

بالجودة

والتحسين للسلعة، فضلا عن كونه الوسيلة الفعالة لتحقيق زيادة في الأرباح وتقليل الأخطاء .

لذلك تعد سلسلة المعايير الدولية الخطوة الأولى لتحقيق إدارة الجودة الشاملة، إذ أن اتباع المنظمة

سلسلة المعايير الأولية كنظام للجودة سيحقق أهداف الجودة الشاملة باعتبارها حالة مثالية تسعى

المنظمات الصناعية إلى تحقيقها، فالمنظمات التي ترغب في تحقيق إدارة الجودة الشاملة بالاستناد

إلى

متطلبات ISO يتوجب عليها الاعتماد منذ البداية على متطلبات ISO ومحاولة تطويع متطلبات النظام

ليخدم متطلبات إدارة الجودة الشاملة بالتوجه نحو التحسين المستمر لجودة السلعة وتطوير عمليات

الإنتاج

والتصنيع يقدم نظام إدارة ISO9000 إطارا والية لتقديم تغييرات حول أ أسس مخطط لها من خلال التدقيق

الداخلي وبرامج الإجراء التقويمي، وبذلك تبرز حاجة لتعريف تحسين الجودة وأدوات و أساليب لتقييمها وقياسها عن طريق تعريف منظم لسياسة تحسين الجودة واختيار الطرق الملائمة لتحديد مدى التحسين

فعندئذ سيطور ISO9000 ضمن إطار الجودة الشاملة. خاصة بعد التعديل الذي أجرى على سلسلة المواصفات ISO9000 الذي أصبح على جوانب تحسين الجودة وإدارتها بشكل مكثف لكي تكون أكثر انسجاما مع مفهوم تحسين الجودة وإدارة الجودة الشاملة.

إذ أن الإصدار القديم 1994 كان مشتق من مقاييس عسكرية ومنظمات الطاقة النووية وهي موجهة بشكل كبير نحو هندسة التصنيع ومفهوم ضمان الجودة وحاجات المشتري.

والمنظمة التي تبنت مقاييس الجودة يمكنها أن تأخذ موقعا جيدا في المستقبل وبالتالي سوف تظهر فرصة أمام المنظمات لتحسين جودة منتجاتها وذلك عن طريق مجموعة القواعد التي تضمن توفر القدرة لدى المجهز على إنتاج السلع أو الخدمات المطلوبة ليتأكد أن ما سيجوز للزبون يلبي رغباته بصورة كاملة إذ أن بإمكان أي شركة تطبيق المواصفات العالمية ISO9000 والحصول على الشهادة أن تعلن لزملائها عن مدى مطابقة إجراءاتها وعملياتها ومنتجاتها للمواصفات.

تمثل إدارة الجودة الشاملة أرقى أنظمة الجودة المطبقة في العالم وعن طريقها تستطيع المنظمة

الوصول إلى مواصفات التصنيع العالمية World Class Manufacturing والتي تمثل الجهة المستقبلية لمنظمات الأعمال فثقافة إدارة الجودة الشاملة هي تكيفا لهذه المواصفات لأنها تعتمد على شمولية أهداف الجودة في خطة الأعمال وتأكيدها على التحسين المستمر وتدريب العاملين ومشاركتهم في صنع القرار، لذلك فالمنظمة التي تعمل ضمن إطارها يمكنها أن تحصل على شهادة المطابقة لكونها تطبق نظام إدارة متميزة في كافة أرجاء المنظمة.

فالمنظمة التي تعمل ضمن إطار المواصفة ISO9000 وتحصل على شهادة المطابقة ISO9000 لعام

2000 تستطيع من تطبيق فلسفة الجودة الشاملة كنظام إداري متميز على مستوى أعمالهم وذلك بالاعتماد على درجة التقابل ما بين نظام إدارة الجودة ISO9000 وإدارة الجودة الشاملة.

الاسئلة البعدية

- هل تستطيع المنظمة التي تعمل ضمن إطار المواصفة ISO9000 وتحصل على شهادة المطابقة ISO9000 لعام 2000 تطبيق فلسفة الجودة الشاملة كنظام إداري متميز على مستوى أعمالهم؟

رقم المحاضرة:	13
عنوان المحاضرة:	التقابل بين ادارة الجودة الشاملة و ISO9001-2000
اسم المدرس:	د. مزاحم رياض حمدون
الفئة المستهدفة :	المرحلة الثانية
الهدف العام من المحاضرة :	التعرف على بعض المفاهيم والحقائق
الأهداف السلوكية او مخرجات التعلم:	يتعرف الطالب على المقارنة بين ادارة الجودة الشاملة ISO9001-2000
استراتيجيات التيسير المستخدمة	الشرح في القاء المحاضرة ونقاش الافكار ومشاركة الخبرات والمحاضرات الفيديوية داعمة
المهارات المكتسبة	حددت متطلبات التوثيق ل ISO9001-2000 اعداد دليل خاص للجودة
طرق القياس المعتمدة	الاختبارات والواجبات

الاسئلة القبلية

هل يوجد علاقة بين ادارة الجودة الشاملة و ISO9001-2000 وماهي هذه العلاقة؟

إدارة الجودة الشاملة	ISO9001 – 2000
1 . تهتم وتركز على الزبون بشكل كبير . 2 . تركز على التحسين المستمر وتعدده مبدأ أساسي من مبادئها . 3 . استخدام الأساليب الإحصائية والعلمية في إدارة	1. التركيز على الزبون، إذ يبدأ نموذج نظام إدارة الجودة بمتطلبات الزبائن وينتهي بتحقيق الرضا للزبائن . 2. تؤكد على تحسين فاعلية نظام إدارة الجودة باستمرار من خلال استخدام سياسة الجودة وأهداف

<p>الجودة ونتائج التدقيق وتحليل المعطيات والأعمال التصميمية والوقائية ومراجعة الإدارة.</p> <p>3. التأكد على تحديد إجراءات المراقبة والقياس التي سيتم تنفيذها وتحديد الأجهزة اللازمة لذلك.</p> <p>4. تحدد مسؤولية الإدارة من خلال تحديد السياسة الخاصة بالجودة والالتزام بها ضمن المنظمة ووضع إطار لمراجعتها والتأكد على تنفيذها.</p> <p>5. حددت متطلبات التوثيق إعداد دليل خاص للجودة.</p> <p>6. تحديد الأفراد الذين يقومون بأعمال تؤثر على جودة المنتج من ذوي الكفاءة والخبرة والمهارة مدركين أهمية نشاطاتهم في إنجاز أهداف الجودة.</p> <p>7. التأكد على مراقبة وقياس خصائص المنتج، لتنشيط من أنه قد تمت تلبية متطلبات المنتج والمحافظة على المطابقة لمعايير القبول.</p> <p>8. القيام بتخطيط نظام إدارة الجودة من أجل تلبية المتطلبات الخاصة بنظام إدارة الجودة بالإضافة إلى أهداف الجودة والتأكد من تنفيذ هذه الخطط.</p>	<p>وتحسين الجودة.</p> <p>4. يتطلب تحديد سياسة الجودة والالتزام بها من قبل الإدارة والعاملين في المنظمة.</p> <p>5. يتطلب تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة وضع دليل للجودة.</p> <p>6. تسعى إلى مشاركة العاملين بشكل واسع وكبير.</p> <p>7. الاهتمام بالتصميم الفعال للسلع والخدمات لتحقيق رضا الزبون.</p> <p>8. التخطيط للعملية لتأسيس أهداف الجودة طويلة الأمد في المستويات التنظيمية العليا.</p>
--	--

الاسئلة البعدية

هل تهتم وتركز إدارة الجودة الشاملة و ISO9001 - 2000 على الزبون؟

رقم المحاضرة:	14
عنوان المحاضرة:	مراجعة
اسم المدرس:	د. مزاحم رياض حمدون
الفئة المستهدفة :	المرحلة الثانية
الهدف العام من المحاضرة :	استذكار بعض المفاهيم والحقائق
الأهداف السلوكية او مخرجات التعلم:	استذكار المادة
استراتيجيات التيسير المستخدمة	الشرح ولقاء المحاضرة ونقاش الافكار ومشاركة الخبرات والمحاضرات الفيديوية داعمة
المهارات المكتسبة	مراجعة المادة
طرق القياس المعتمدة	الاسئلة والمناقشة

الاسئلة البعدية

- الاتجاه الذي أشار إلى _____ لإدارة الجودة الشاملة ظهر من خلال التعريف الذي قدمه الباحث عقيلي
- كم عدد عناصر جائزة مالكولم بالدريج
- ماهي الوصايا الذهبية
- من هو صاحب فلسفة منع العيوب

• المصادر الأساسية :

• ([MUCLecture_2024_22759101.pdf](https://uomus.edu.iq/MUCLecture_2024_22759101.pdf) (uomus.edu.iq)) .

• المصادر المقترحة:

الراشد , محمد بن عبدالعزيز , إدارة الجودة الشاملة دراسة نظرية ونموذج مقترح لها في مكتبة الملك فهد

الوطنية , مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية , 2011

حسين , محمد لطيف , إدارة الجودة الشاملة Total Quality Management , كلية المستقبل الجامعة

العزاوي , محمد عبد الوهاب , ادارة الجودة الشاملة, 2005

• روابط مقترحة ذات صلة:

<https://y>

[outu.be/8u6W-hSmKX8?si=vhVYE3_D7wb8RXKC](https://youtu.be/8u6W-hSmKX8?si=vhVYE3_D7wb8RXKC)

[ادارة الجودة الشاملة](#)

• <https://youtu.be/mPmkvVxmpG8?si=irCOIHys9UOodzhq> | إدوارد ديمينج وسر نجاح الصناعة اليابانية

[إدارة الجودة الشاملة](#)

• <https://youtu.be/b5NSp9sabD8?si=BGNSmTzTth1xySjo> الكايزن