

مبادئ إدارة الجودة

Quality management principles



د. فوزي محيريق / أستاذ محاضر بكلية الاقتصاد
مسؤول خلية ضمان الجودة
جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي
2017م

QMPs

هي قوانين وقواعد وأساسيات بناء برامج الجودة.
ولا جودة بدون تبني المنشأة لهذه لمبادئ.

مبادئ الجودة

01 التركيز على المستفيد «العميل»

Customer focus



والمستفيد سواء الداخلي أو الخارجي هو محور عملية الجودة، وتركز كل الأنشطة عليه، للوفاء بمتطلباته واحتياجاته. وتحاول المؤسسة تلبية توقعاته بل وتتجاوزها

مبادئ الجودة

01 التركيز على المستفيد «العميل»

Customer focus



1. زيادة قيمة المستفيد «عندنا وعنده».
2. تحقيق رضا العملاء.
3. الانتقال من الرضا للولاء.
4. تعزيز السمعة الحسنة للمؤسسة.
5. توسيع قاعدة العملاء؟
6. زيادة حصة السوق ومن ثم الإيرادات.

ماذا سنحقق من هذا المبدأ:

02 القيادة: Leadership

هي عملية إلهام الأفراد وتحفيزهم وتوجيههم في الاتجاه السليم
ليلتزموا بتقديم أفضل ما لديهم لتحقيق الأهداف المرجوة.

التزام الإدارة العليا

تخطيط

دعم

تفاني

متابعة

اهتمام



والإدارة العليا يترأسها قائد وليس مدير!

مبادئ الجودة

02 القيادة: Leadership



ما الفرق بين القائد والمدير؟

02 القيادة: Leadership



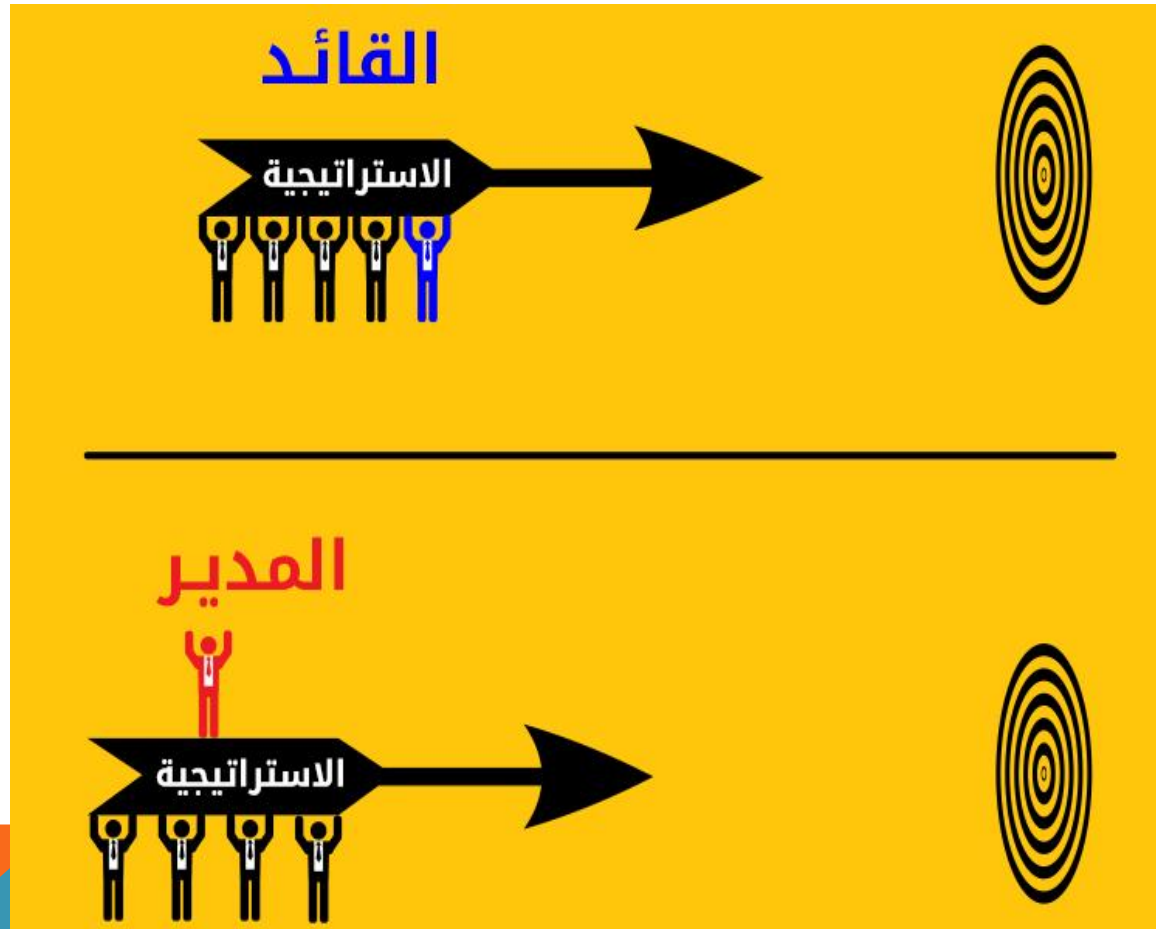
ما الفرق بين القائد والمدير؟

02 القيادة: Leadership



ما الفرق بين القائد والمدير؟

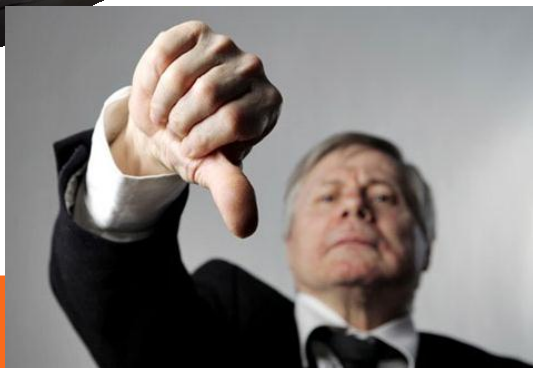
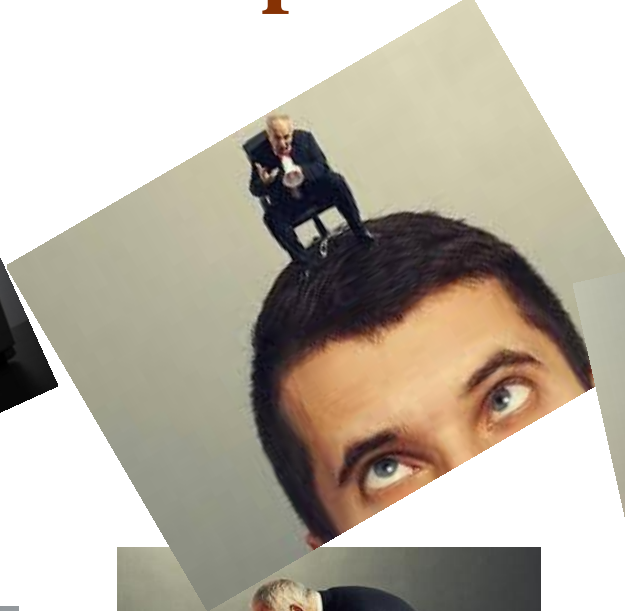
02 القيادة: Leadership



ما الفرق بين القائد والمدير؟

02 القيادة: Leadership

من هذا؟؟؟



ما الفرق بين القائد والمدير؟

02 القيادة: Leadership

وهذا...!!!



ما الفرق بين القائد والمدير؟

02 القيادة: Leadership

والخلاصة...



03 المشاركة بين الأفراد (العمل الجماعي)

Engagement of people

الجودة تتحقق بالعمل الجماعي، بفرق العمل
المتنوعة والمتكاملة؛ فرق التصميم، فرق
القياس، فرق التحسين...
واستبدال مفهوم المنافسة
داخل المؤسسة إلى المشاركة



مبادئ الجودة

04 منهج العمليات (الأنظمة)

Process approach

وتعتمد هذه المقاربة على أن المؤسسة تدار بـ:
نظام إدارة الجودة من خلال مجموعة من
العمليات المترابطة.



مبادئ الجودة

05 التحسين المستمر.

Improvement

فما يمكن اعتباره اليوم أداء جيدا ومتميزا،
قد يكون غدا، سيء الأداء إذا لم يُحسَّن

مبادئ الجودة



مبادئ الجودة



06 اتخاذ القرار بناء على الأدلة

Evidence-based decision making



حيث تؤخذ القرارات بناء
على مؤشرات قياس
 وإحصائيات ذات دلالة
واضحة، وهو ما يعزز
صحة القرارات المتعلقة
بالتحسين والتطوير.



مبادئ الجودة

Relationship management

وتبدأ بتحديد الأطراف المعنية ذات الصلة
(مثل الموردين والشركاء والعملاء، المستثمرين
والموظفين والمجتمع ككل)، وعلاقتهم مع المنظمة.
ثم معرفة كيفية بناء علاقة جيدة مع كل طرف لتنعكس
بالإيجاب على المنظمة وتساعد في تحقيق نجاحها.



مبادئ الجودة



مبادئ الجودة

THANK you!

