

# نشرة تعريفية عن إدارة الجودة

**الجودة :-** هي الدرجة التي تلبى مجموعة من  
الخصائص الكامنة للمتطلبات

وهي أيضا توافر خصائص وصفات بالمنتج (سلعة  
أو فكرة أو خدمة ) تفي باحتياجات العميل المعلنة  
والغير معلنة بما يتوافر مع تطلعاته الحالية  
والمستقبلية والمتطلبات التشريعية

# أصناف الجودة

١- **جودة المنتج** :- تعتمد على أداء المنتج ومدى اعتمادية ومطابقته للمواصفات

٢- **جودة الخدمة** :- وتعتمد على الاعتمادية والوثوق بالخدمة المقدمة والاستجابية (سرعة تقديم الخدمة) والضمانية (تقديم الضمان لكسب الثقة) وتكون مفهومة وملموسة

# الجودة في مجال الخدمات

رغم ان ليس للخدمة كيانا ماديا ملموسا وخصائص مادية كالسلعة إلا أن هناك خصائص لصيقة بتقديم الخدمة يمكن للعميل ملاحظتها وتقييمها ومثال ذلك

١. مهارات بشرية فنية بأداء الخدمة
٢. مهارات سلوكية في التعامل
٣. اجراءات سهلة وواضحة تمر من خلالها الخدمة
٤. مدة تقديم الخدمة محدد ومعن للجميع

# مفهوم إدارة الجودة

هو نظام إدارة يقوم بأداء أنشطة منسقة لتوجيه ومراقبة المنشأة فيما يتعلق بالجودة

## وظائف ومهام إدارة الجودة

مراقبة أداء المنشأة فيما يتعلق بتطبيق نظام إدارة الجودة

# نظام إدارة الجودة

تحسين الجودة

تخطيط الجودة

تأكيد الجودة

ضبط الجودة

# الفرق بين الجودة ونظام إدارة الجودة

١. **الجودة** :- وهي الملائمة للغرض تعني أساسا بجودة المنتج او الخدمة.

٢. **نظام إدارة الجودة**:- فلسفة إدارية معاصرة تستهدف جودة الأداء في كافة القطاعات والإدارات والأقسام بشكل عام على جميع المستويات ويكون التحسين المستمر عماد هذه الفلسفة الإدارية

# نبذة عن منظمة التقييس الايزو (ISO)

(ISO) ترمز للحروف الأولى للمنظمة العالمية للتقييس وجاء اختصارها اعتمادا على الكلمة اليونانية "ISOS" والتي تعني متساوي "Equal" وهي اتحاد عالمي ومنظمة غير ربحية مقرها جنيف أنشئت عام ١٩٤٦ وبدأت فعليا عام ١٩٤٧ وتضم في عضويتها ممثلين أكثر من (٥٦١) هيئة تقييس وطنية وتتمثل جهودها بعمل مواصفات ومقاييس موحدة ومقبولة من كل الأطراف والدول لتقييم جودة المنتجات والخدمات المتبادلة تحت ضوابط مقاييس تحقق الجودة في ظل تحرير التجارة الدولية في شتى مجالات ومن أهمها إدارة الجودة والبيئة والسلامة والمختبرات وسلامة الغذاء وكذلك امن المعلومات وتقوم منظمة الايزو كل خمس سنوات تقريبا بمراجعة المواصفة وتعديلها إذا لزم الأمر .



## الايزو (٩٠٠١)

مواصفة قياسية قامت المنظمة بإصدار وذلك لأهمية نظام إدارة الجودة ويمكن لهذه المواصفة ان تطبق من قبل إي منظمة سواء كانت صغيرة أو كبيرة إنتاجية أو خدمية

**المواصفة القياسية للمنتج :-** هي الصفات المميزة المختلفة الواجب توافرها بالمنتج ليكون مطابقا للمواصفة القياسية

**المواصفة القياسية لنظام ادارة الجودة :-** هو أسلوب إدارة الجودة في المنظمة الذي يضمن مطابقة المنتج لمستوى الجودة الذي تم تحديده من قبل المنظمة

## شهادة نظام إدارة الجودة (ISO 9001:2008)

- هي شهادة يمكن من خلالها تحقيق الجودة الشاملة التي تعتبر لغة العصر ومفتاح النجاح والوصول إلى قلب الزبون وكذلك يمكن من خلالها الحصول على :-
١. زيادة القدرة التنافسية للمنظمة لدى الزبون ومساعدتها على طرح منتجاتها في الأسواق العالمية
  ٢. توفير وتطوير مجموعة متكاملة من الوثائق التي تمثل الدليل الإرشادي للإجراءات والمعطيات الإدارية والفنية والمساهمة في تحقيق أداء جميع العمليات
  ٣. المساهمة في رفع مستوى المنظمة وتحقيق الكفاءة والكفاية المطلوبة من خلال تقليل العيوب
  ٤. تحسين مستوى العلاقة مع العملاء
  ٥. تحفيز موظفي المنظمة على العمل ورفع الروح المعنوية
  ٦. اهتمام إدارة الجودة بالمراجعة والتقييم تحقيق أهداف المنظمة الربحية بسبب الحد من تكلفة الإنتاج وتقليل نسبة التالف والعيب وزيادة المبيعات