

4. سياق المنظمة

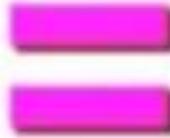
سياق المنظمة

- العوامل التي لها تأثير في تحقيق أهداف المنظمة، منهجيتها وكذلك بقائها. وهذا يعني أيضا ان عليك فهم بيئة وطبيعة عمل المنظمة.

سياق المنظمة



بيئة العمل للمنظمة



هدف وجود المنظمة

سياق المنظمة 4.

4.1 فهم المنظمة وسياقها

- رؤية ورسالة المؤسسة
- سياسات و أهداف المؤسسة
- تحديد الهدف/الغرض من المؤسسة
- عوامل (تشريعية وقانونية - تكنولوجية -بنية -)
- عوامل (ثقافية - إقتصادية - اجتماعية -)
- تحديد العوامل الخارجية
- قيم وثقافة المؤسسة
- المعرفة و أداء المؤسسة
- تحديد العوامل الداخلية
- تحديد النتائج المتوقعة

4.2 فهم احتياجات وتوقعات الأطراف المهمة

- تحديد الجهات المهمة
- تحديد متطلبات الجهات المهمة

4.3 تحديد مجال نظم إدارة الجودة

- تحديد العوامل الداخلية والخارجية
- تحديد متطلبات الجهات المهمة
- تحديد منتجات / خدمات المؤسسة
- توثيق مجال نظام إدارة الجودة

4.4 نظم إدارة الجودة وعملياتها

- تحديد العمليات الضرورية لنظام إدارة الجودة وتطبيقها داخل المؤسسة
- تحديد تسلسل وتاريخ العمليات وتحديد الوثائق التي تدعم تنفيذها
- تحديد المدخلات المطلوبة والمخرجات المتوقعة للعمليات
- الأحفاظ بالسجلات اللازمة لضمان تنفيذ العمليات كما هو معتمدها
- تحديد المسؤوليات والصلاحيات لتلك العمليات
- تليم العمليات . تغييرها اذا لزم الامر لضمان تحقيق النتائج المطلوبة

4. سياق المنظمة

أمثلة للرؤية:-

سلسلة مطاعم ماكدونالدز

السيطرة على سوق الوجبات السريعة على مستوى العالم



4. سياق المنظمة

من أهم الأدوات المستخدمة لتحديد سياق المنظمة:

SWOT Analysis

S Strengths	O Opportunities
W Weakness	T Threats



نقاط القوة: الإمكانيات الداخلية التي ستساعد على تلبية المطالب.



نقاط الضعف: العجز الداخلي الذي يعمل على منع المنظمة من تلبية مطالبها.



الفرص: ظروف خارجية أو اتجاهات معينة تسهل الوصول إلى الهدف.



التحديات: ظروف خارجية واتجاهات ستؤثر على كفاءة المنظمة.

4. سياق المنظمة

فهم احتياجات وتوقعات الأطراف المهمة 4.2

تحديد الجهات المهمة

تحديد متطلبات الجهات المهمة

4. سياق المنظمة



4. سياق المنظمة

من أفضل الأدوات المستخدمة لتحديد ووصف تسلسل العمليات خرائط التدفق للعمليات.

البدء أو النهاية	
الأنشطة أو الأفعال أو العمليات	
القرارات أو التفرعات	
لوائح مثل تقرير أو خطاب أو مذكرة	

5. القيادة

المسئولية المشتركة تعني أنه لا يوجد شخص معين منوط بالمسئولية
ادوارد ديمنج



كم مرة سمعت فيها الجمل التالية؟
ليست مسئوليتي.
لا يوجد شخص معين مسئول عن هذا.
لدي مسئوليات ولكن ليس لدي سلطات.

5. القيادة

5.1 القيادة والإلتزام

5.1.1 قياس

- تعمل المسؤولية تجاه نظام إدارة الجودة
- وضع سياسة وأهداف نظام إدارة الجودة
- دمج متطلبات نظام إدارة الجودة بالعمليات
- توفير الموارد اللازمة لأنجاح نظام إدارة الجودة
- التشجيع والدعم لتحسين المستمر
- دعم الإدارات الأخرى ذات العلاقة بالنظام
- المشاركة والتوجيه والدعم للأفراد المتساقطة في ثقافة نظام إدارة الجودة
- استخدام منهجية العمليات و التفكير التحدي للتحسين المستمر

5.1.2 التركيز على العمل

- خطط العمل والعمليات والمنتجات
- العمليات القوية والشرحية والتنظيمية
- دراسة وتقييم المخاطر
- إدارة التغيير
- تعزيز الترخيص ودمجها مع الأهداف
- استطلاع رأي العمل عن المنتجات / العمليات
- الزيارات - التواصل مع العمل بشكل مستمر

5.2 السياسة

5.2.1 وضع سياسة الجودة

- الإلتفاء والمراجعة والمحافظة على سياسة الجودة
- توفر إطار عملها لوضع الأهداف
- تعمل الإلتزام بالسياسة والعمليات و التحسين المستمر
- ملائمة ومحافظة عليها كمنهجية مؤسسية

5.2.2 نشر سياسة الجودة

- مطبوعاً ومطبوعاً ومطبوعاً داخل المؤسسة
- ملائمة لدى الأطراف المتصلة ذات العلاقة

5.3 الأدوار التنظيمية والمسؤوليات والصلاحيات

- وضع توصيف الوظائف
- إنشاء الهيكل التنظيمي
- توفير التدريب
- تحديد المسؤوليات والصلاحيات والأنوار ذات العلاقة والتكليف بها
- ضمان أن النظام الجوده يتوافق مع المتطلبات الدولية
- ضمان تفويض التركيز على العمل في جميع أنحاء المؤسسة
- ضمان المحافظة على نظام نظام إدارة الجودة





البند السادس

6. التخطيط



6. التخطيط

6.1 إجراءات التعرف على المخاطر والفرص

- تقييم المخاطر على أن نظام إدارة الجودة يمتد لتطبيق نتائج المراجعة
- تحديد الآثار المترتبة فيها
- تطبيق التحسين
- 6.1.1 تحديد المخاطر والفرص لأهم
- إنتاج وتقييم تلك الإجراءات في شكل نظام إدارة الجودة
- تقييم مدى فعالية تلك الإجراءات
- 6.1.2 تحديد إجراءات تتناول مخاطر والفرص عن طريق الأمم

6.2 أهداف الجودة والتخطيط لتلقيها

- 6.2.1 وضع الأهداف اللازمة لنظام إدارة الجودة على أن تكون قابلة
- مقاسة لها
- محددة
- أحادية الاهتمام
- واحدة التطبيق
- لها علاقة بتطبيق المنتجات / الخدمات ربما العملاء
- 6.2.2 عند التخطيط لتطبيق أهداف الجودة يجب تحديد الأمم
- ما سوف تكلف
- ما هي الموارد المطلوبة
- من هو المسئول
- كم مستهدف
- كيف يمكن تقييم وفهم النتائج

6.3 التخطيط للتغييرات

- تحديد الفرص من التغيير
- تحديد العوائق المحتملة من التغيير والتحكم فيها
- تأمين نظام إدارة الجودة
- توفير الموارد اللازمة للتغيير
- توزيع وتحديد المسؤوليات والصلاحيات للتغييرات

6. التخطيط

قاعدة SMART لتحديد الأهداف

• Specific
• أن يكون الهدف دقيقاً ومحدداً

S

• Measurable
• أن يكون قابل للقياس

M

• Achievable
• أن يكون قابل للإنجاز

A

• realistic
• أن يكون واقعياً

R

• Time
• أن يكون له إطار زمني

T

7. الدعم

7.1 الموارد

7.2 الكفاءة

7.3 التوعية

7.4 التواصل

7.5 المعلومات الموثقة

7. الدعم

8. التشغيل



8. التشغيل



8. التشغيل

يجب التأكد من أن المخرجات غير مطابقة تم تعريفها وتعبيرها
وضبطها لمنع الاستخدام غير المقصود أو التهرب منها

التأكد من ذلك يتم المطابقة (الصحيح - العزل - الانحداج - البلاغ - العمل - الحصول - تداء - ملاحظات
التقريب - الشروط)

إجراءات معقولة مبنية على التقييم (إعداد - الإجراء - التنفيذ - المخرجات - المخرجات - تحديد صاحب
المسؤولية لاتخاذ القرار)

ضبط عدم مطابقة المخرجات 8.7

التشغيل 8

8. التشغيل



8. التشغيل

شبه المنظمات والهيئات المغفلة من جهات خارجية 8.4

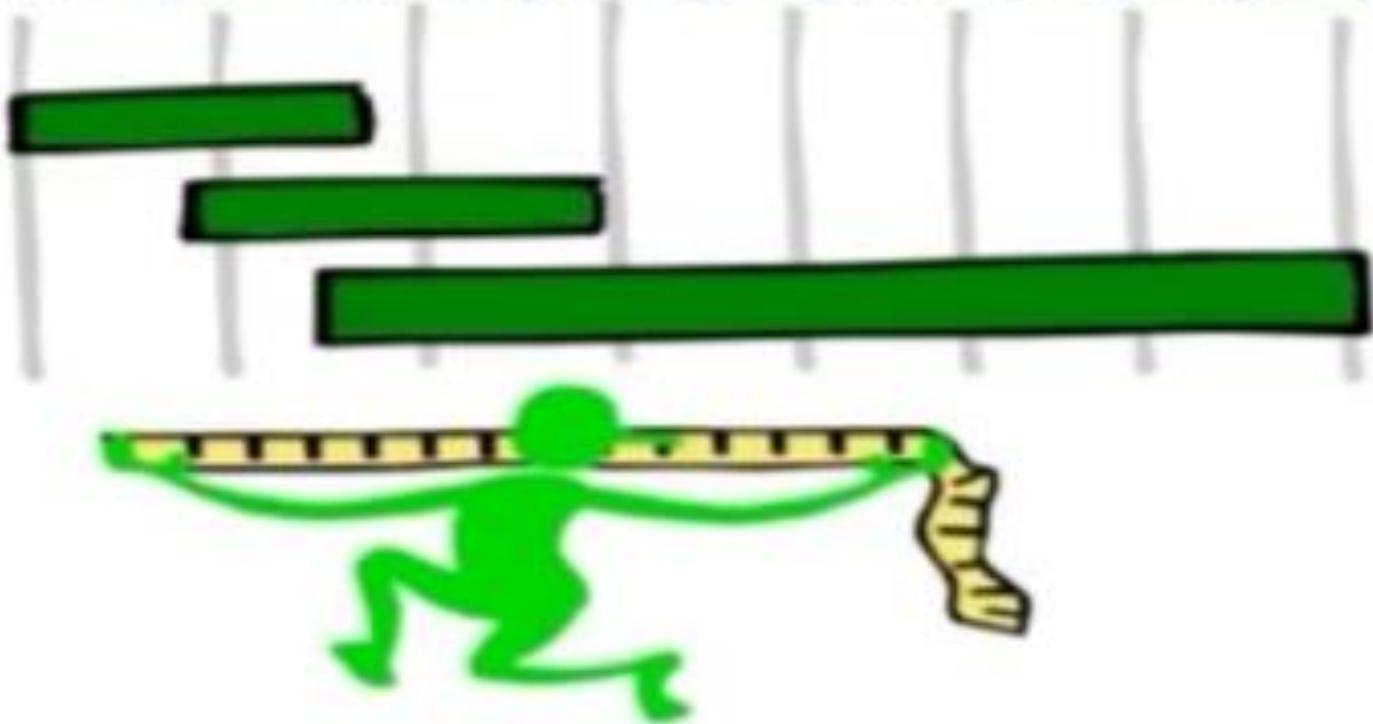
التشغيل 8



9. تقييم الأداء

What you can measure, you can
Manage

ما يكمن بقياسة... يمكن ادارته / تحسينه!.....



9. تقييم الأداء

تقييم الأداء 9

الرصد والتقييم والتحليل والتقييم 9.1



10. التحسين



10. التحسين

التحسين 10

علم 10.1

يجب عدم إطفاء أن نحدد ونفكر فرعي التحسين وإن نفذ إجراءات لازمة
لتوافق مع متطلبات العملاء وتغير متطلباتهم ونفسهم

تحسين المنتجات والخدمات

التصحيح والوقاية / التخلص من الأثار الغير مرغوب فيها

تحسين أداء وفاعلية نظم إدارة الجودة

10. التحسين

التحسين 10

التحسين المستمر 10.3

- يجب عدم العطفة بأسرعار نحدد واخبار فرمى التحسين
- لعلافة وكلفة وفعالية نظام إدارة الجودة
- لوضع فة الاخبار مخرجات التحليل والتقييم وكذلك مخرجات مراجعة الإدارة لنظام الجودة
- نحدد الفرص يجب التعامل معها كجزء فة التحسين

