

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 4.

4.1 فهم المنظمة وسياقها

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

4.2 فهم احتياجات وتوقعات الأطراف المهمة

- تحديد الجهات المهمة
- تحديد متطلبات الجهات المهمة

4.3 تحديد مجال نظام إدارة الجودة

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

4.4 نظام 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 مخطط لها
- تحديد المسؤوليات والصلاحيات لتلك العمليات
- تقييم العمليات . تغييرها إذا لزم الأمر لضمان تحقيق النتائج المطلوبة

4. سياق المنظمة

أمثلة للرؤية:-

سلسلة مطاعم ماكдонаلدز

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
سنساعد على تلبية المطالب.



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



الفرص: ظروف خارجية أو اتجاهات
معيّنة 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 التفريعات	
الوثائق مثل تقرير أو خطاب أو مذكرة	

5. القِيادة

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

كم مرة سمعت فيها الجمل التالية؟
ليست مسئوليّتي.

لا يوجد شخص معين مسئول عن هذا.
لدي مسئوليات ولكن ليس لدي سلطات.



5. القيادة

5.1 القيادة والإلتزام

5.1.1 قسام

- تعمل المسؤولية تجاه نظام إدارة الجودة
- وضع سياسة وأهداف نظام إدارة الجودة
- وضع خططات نظام إدارة الجودة بالخطط
- توفير الموارد اللازمة لأنجاح نظام إدارة الجودة
- التشجيع والدعم للتفكير المستمر
- دعم الإدارات الأخرى ذات العلاقة بالنظام
- المشاركة والتوعية والدعم للأفراد المتصلة في أنظمة نظام إدارة الجودة
- استخدام منهجية الخطط و التفكير التحدي في الخطط

5.1.2 التركيز على العمل

- خططات العمليات والمنتجات
- العمليات القانونية والضرورية والتنظيمية
- دراسة وتقييم المخاطر
- إدارة التغيير
- تعزيز الفرص ودعمها مع الأهداف
- استطلاع رأي العمل في العمليات / المنتجات
- الزيارات - التواصل مع العمل بشكل مستمر

5.2 السياسة

5.2.1 وضع سياسة الجودة

- الإنهاء والتجديد والمتابعة على سياسة الجودة
- توفر إطار عملها لوضع الأهداف
- تعمل التزام بالسياسة والخطط و التفكير المستمر

5.2.2 نشر سياسة الجودة

- مادة ومخطط تنفيذي لمطابقة موكلة
- مطبوعة ومطبوعة ومطبوعة داخل المؤسسة
- مادة لدى الأطراف المتصلة ذات العلاقة

5.3 الأدوار التنظيمية والمسؤوليات والصلاحيات

- وضع توصيف الوظيف
- إنهاء الهيكل التنظيم
- توفير التدريب

- تعزيز المسؤوليات والصلاحيات والأنوار ذات العلاقة والتكليف بها
- ضمان أن النظام الجودة يتوافق مع المواصفة الدولية
- ضمان تفويض التركيز على العمل في جميع أنحاء المؤسسة
- ضمان المتابعة على نظام نظام إدارة الجودة





البند السادس

6. التخطيط



6. التخطيط

إجراءات التعرف على المخاطر والفرص 6.1

- تقييم التغيرات على أن نظام إدارة الجودة يمكنه تحقيق نتائج المرجوة
- تحديد الآثار المرتبطة فيها
- تطبيق التحسين
- 6.1.1 تحديد المخاطر والفرص لتأثير 6.1.2
- إنتاج وتقييم تلك الإجراءات قبل تنفيذ نظام إدارة الجودة
- تقييم مدى فعالية تلك الإجراءات

أهداف الجودة والتخطيط لتنفيذها 6.2

- وضع الأهداف اللازمة لنظام إدارة الجودة على أن تكون قابلة للقياس
- 6.2.1
- مطابقة مع سياسة الجودة
- يمكن قياسها بكمية واضحة ومحددة
- تأخذ في الاعتبار الخطط ودرجة التطبيق
- لها علاقة بتطبيق المنتجات / الخدمات بمرحلة العملاء
- 6.2.2
- تلك التخطيط لتحقيق أهداف الجودة يجب تحديد الآتي
- ما سوف نعمل
- ما هم الموارد المطلوبة
- من هم المسؤولون
- كم ستكون
- كيف يمكن تقييم وفهم النتائج

التخطيط للتغييرات 6.3

- 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 ومحددًا	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



8. التشغيل



8. التشغيل



8. التشغيل

يجب التأكد من أن المخرجات الغير مطابقة تم تعريفها ونميرها
وضبطها لمنع الاستخدام الغير مقصود أو توريطها

الظاهر في ذلك عدم المطابقة (التصحيح - العمل - الانسداد - بلاغ العمل - الحصول - ملاحقات
(القول - شروط

ضبط عدم مطابقة المخرجات 8.7

لاختلاف معلومات موزعة لعدم التوافق (وضع - الإجراء - المخطط - إخبارات تم الحصول عليها - تحديد صاحب
(الصلاحيات لاتخاذ القرار

التشغيل 8

8. التشغيل



8. التشغيل

نوع المنشآت والمنشآت المغلقة من جهات خارجية 8.4

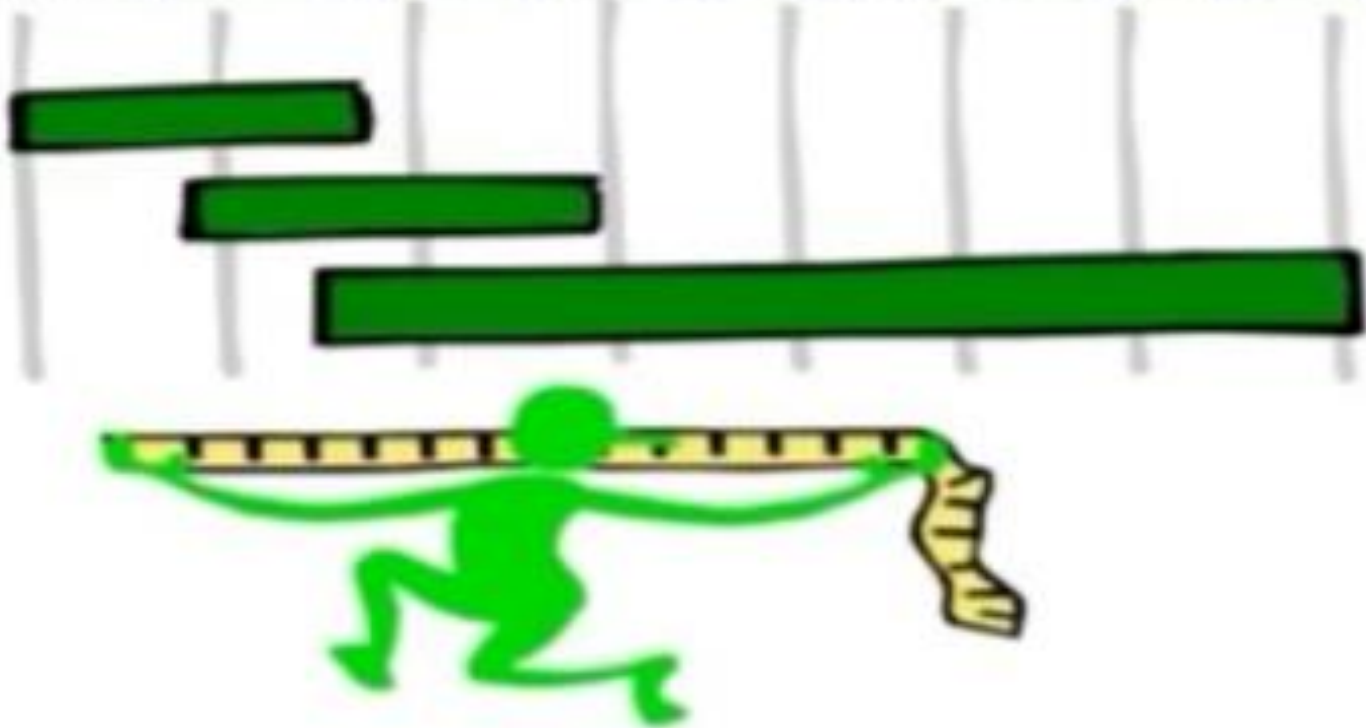
التشغيل 8



9. تقييم الأداء

What you can measure, you can
Manage

ما يمكن قياسه ... يمكن إدارته / تحسينه!



9. تقييم الأداء



10. التحسين



10. التحسين

يجب على المنظمة أن تختار أفضل فرص التحسين وأن تتخذ إجراءات لازمة
لتوافق مع متطلبات العملاء وتعزيز رضاهم وتكامل

علم 10.1

تحسين المنتجات والخدمات

التصحيح والوقاية / التقليل من الآثار السلبية غير مرغوب فيها

تحسين أداء وتلبية نظام إدارة الجودة

التحسين 10

10. التحسين



