



المعهد العربي للتدريب والبحوث الإحصائية
Arab Institute for Training and Research in Statistics

دورة حول الإدارة والقيادة والتخطيط الاستراتيجي في المجال الاحصائي
21 شباط / فبراير لغاية 29 آذار / مارس 2022

أطر تدبير الجودة

اعداد: محمد سالمي

22 اذار 2022

الجزء الاول

www.aitrs.org

info@aitrs.org



الفهرس

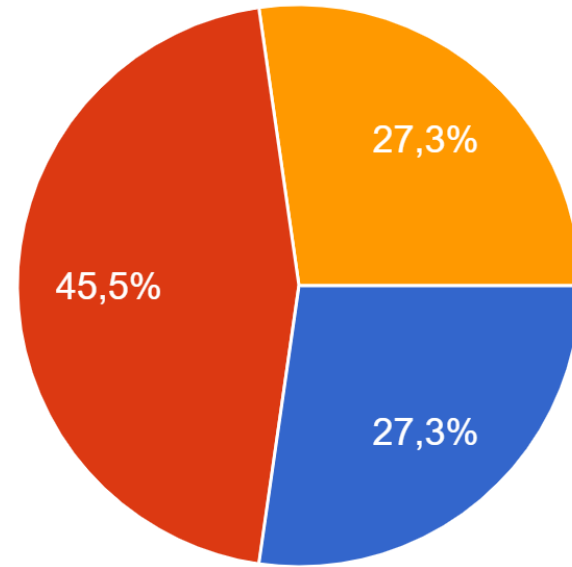
- الجودة: مفاهيم، تعاريف و أطر مرجعية
- الجودة في مجال الإحصائيات الرسمية
- تدبير الجودة في الأجهزة
- التقارير حول الجودة الإحصائية
- تقارير الجودة حسب نموذج اليوروستات

ملاحظات أولية حول العروض

- تم اعدادها خصيصا للمشتغلين في الأنظمة الإحصائية العربية وتحديدًا في هيكل المساندة واقسام الجودة والتخطيط والقيادة التي تساهم في تطوير العمل الإحصائي بشكل عام.
- الفئة المستهدفة : إحصائيين وغير إحصائيين يشتغلون بمخلف المستويات وبمخلف الأقسام بأجهزة الإحصاء الوطنية ومنهم ذوو خلفية تقنية و آخرون بخلفية تديرية.
- مواد العروض مصاغة لتستجيب لحاجيات اغلب المشاركين بعد اجراء استقصاء بسيط لدى المشاركين بالدورة. وعليه فإن المواد العلمية المتضمنة يمكن التعمق فيها في دورات لاحقة.

ما هو مستوى معرفتكم بمفهوم واطر تدبير الجودة

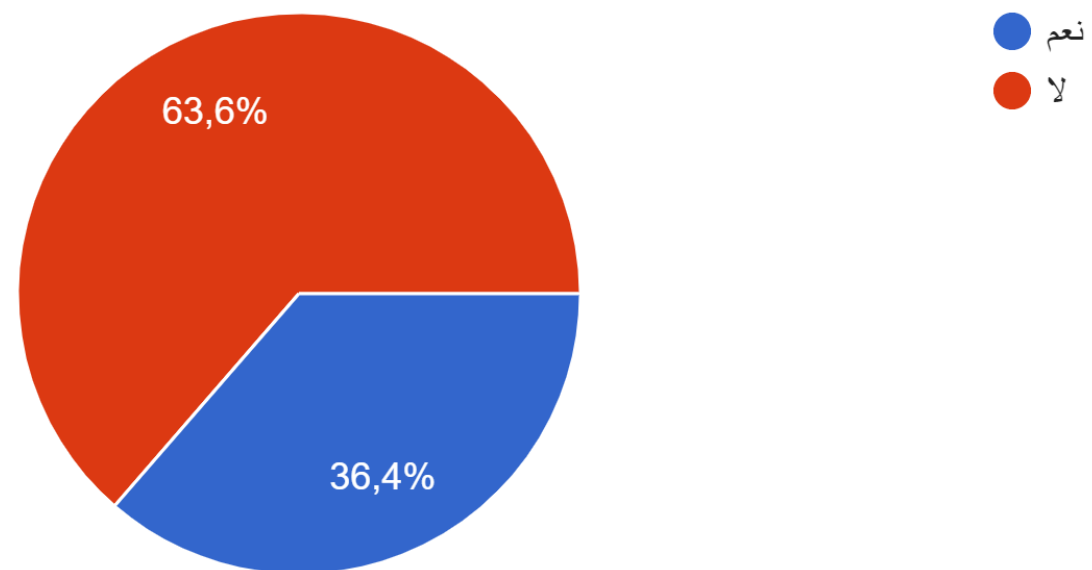
11 réponses



- معرفة بسيطة
- معرفة متوسطة
- معرفة جيدة

هل سبق لكم أن اشتغلتم أو تشتغلون حاليا بقسم يهتم الجودة أو انتم مسؤولون على تدبيرها

11 réponses



الجودة: مفاهيم، تعاريف و أطر مرجعية

■ الجودة كمفهوم

■ مقارنة الجودة حسب أهم المعايير

■ أهم المصطلحات المرتبطة بالجودة

■ خلاصات

■ مناقشة

الجودة كمفهوم

مفهوم الجودة

المعنى الشائع والفهم الراجح للجودة هو الكيف عكس الكم : أي

خصائص شيء ما : عملية، منتج ، خدمة.

سؤال تفاعلي : ماذا تقترحون كمعنى ومضمون للجودة ؟

مفهوم الجودة (تابع)

- تحقيق رغبة الزبون
- المطابقة للمواصفات
- الملاءمة للاستخدام
- مجموع الخصائص والمميزات لمنتج أو خدمة ما من شأنها الإستجابة لمتطلبات الزبون الصريحة والضمنية
- أعرفها عندما أراها واستعملها
- .

مفهوم الجودة (تابع)

- خلق للثروة
- تحقيق التنافسية
- منح الزبون اكثر مما يتوقع
- التطوير المستمر للسلع والخدمات وأساليب العمل
- السرعة في إنجاز الأعمال

مفهوم الجودة (تابع)

بعض تعاريف الجودة كما يراها رواد هذا المفهوم :

- "الرضا التام للعميل" أرماند فيخبوم 1956 .
- "المطابقة مع المتطلبات" كروسبي 1979 .
- "دقة الاستخدام حسب ما يراه المستفيد" جوزيف جوران 1989 .
- "درجة متوقعه من التناسق والاعتماد تناسب السوق بتكلفة منخفضة" ديمنج 1986

مقارنة الجودة حسب أهم المعايير

تدير الجودة أو نظام إدارة الجودة

نظام تدبير الجودة هو مجموعة الأنشطة المؤسسية التي تحدد المنظمة من خلالها الأهداف والعمليات والموارد اللازمة لتحقيق النتائج المرجوة بما يتوافق مع المتطلبات وخصائص المنتجات أو الخدمات.

أمثلة من نماذج ومقاربات لتدبير الجودة

- المقاربة التقليدية والعصرية لتدبير الجودة
- منظمة الإيزو: سلسلة الإيزو 9000
- التدبير الشامل للجودة
- جدول التقييم المتوازن
- التدبير الجديد للجودة

المقارنة التقليدية للجودة

- يسمح ببعض العيوب اذا حقق المنتج الحد الأدنى للمواصفات القياسية
- تتحقق الجودة من خلال المراقبة الدقيقة على المنتج
- تقاس الجودة بدرجة عدم المطابقة
- الجودة هي المطابقة للمواصفات
- الإنتاجية و الجودة في علاقة تضاد
- الجودة وظيفة منفصلة تتركز على تقييم عملية الإنتاج
- المتعاونون هم المسؤولون عن تدهور مستوى الجودة
- علاقات ظرفية مع الشركاء تهم أساسا جانب الربح المادي

المنظور العصري للجودة

- تتحقق زيادة الإنتاجية من خلال تحسين الجودة
- الجودة هي المطابقة مع متطلبات الزبون
- تقاس الجودة بالتحسين المستمر للمنتج أو العملية وبدرجة رضى الزبناء
- تتحدد الجودة بتصميم المنتج واتباع الأساليب الفعالة والناجعة لضبط عمليات الإنتاج
- منع حدوث العيوب من خلال أساليب ضبط العملية الإنتاجية
- الجودة جزء من أى وظيفة في جميع مراحل دورة حياة المنتج
- الإدارة هي المسؤولة عن الجودة
- علاقات طويلة الأجل مع الشركاء على أساس الجودة

مبادئ نظام إدارة الجودة حسب معايير سلسلة الإيزو 9000

الهدف من وضع هذه المعايير من طرف منظمة ISO هو تحديد نظم تدير الجودة

• الإيزو 9000 (2015): أنظمة تدير الجودة – المبادئ الأساسية والقاموس

• الإيزو 9001 (2015) : أنظمة إدارة الجودة . متطلبات

• الإيزو 9002 (2016): أنظمة تدير الجودة: إرشادات أساسية لتطبيق الآيزو
9001 (2015)

• الإيزو 9004 : أنظمة إدارة الجودة . دليل لتحسين الأداء

مبادئ نظام إدارة الجودة حسب ISO

يرتكز نظام ايزو على سبعة مبادئ أساسية :

- مركزية الزبون
- القيادة
- إشراك العاملين
- المقاربة المبنية على العمليات
- التحسين
- قرارات مبنية على الأدلة
- إدارة العلاقات مع الشركاء