



جامعة بغداد
كلية الادارة والاقتصاد
قسم ادارة اعمال
الدبلوم العالي / تخطيط استراتيجي

جوائز الجودة

اعداد

ميلاد ابراهيم مجيد

مقدمة الى

م . د هالة حمد ماجود



اهداف الجائزة

اندماج العاملين التنافسية المصدقية والتوثيق

لمن التقييم هنا

ليس للمدير
ولامسؤول الجودة

للداء المؤسسي

جوائز الجودة العالمية

لمدى كفاءة
وفعالية النظام
الجودة
وقدرته على
احداث التميز
المؤسسي
الذي يفي
بمتطلبات
الزبائن

الجائزة هي ثمرة الجهود
المبذولة في مجال ما واصل
الفعل جاز
اي اجتاز المعايير المطلوبة
القياسية التي تؤهله للمشاركة في
المنافسة

الجائزة هي الطريق لتأكيد
وتوثيق ضمان الجودة

عالمية

اقليمية

وطنية

السوق والمنظمة

لا يدخل للمنافسة

منطقة المنافسة

خط الاساسي
معايير القياسية

الجائزة نتاج عملية تقييم يتبعها تقويم من
اجل التحسين المستمر

التقييم من خلال لجان مختصة تتصف بالمعايرة والشفافية

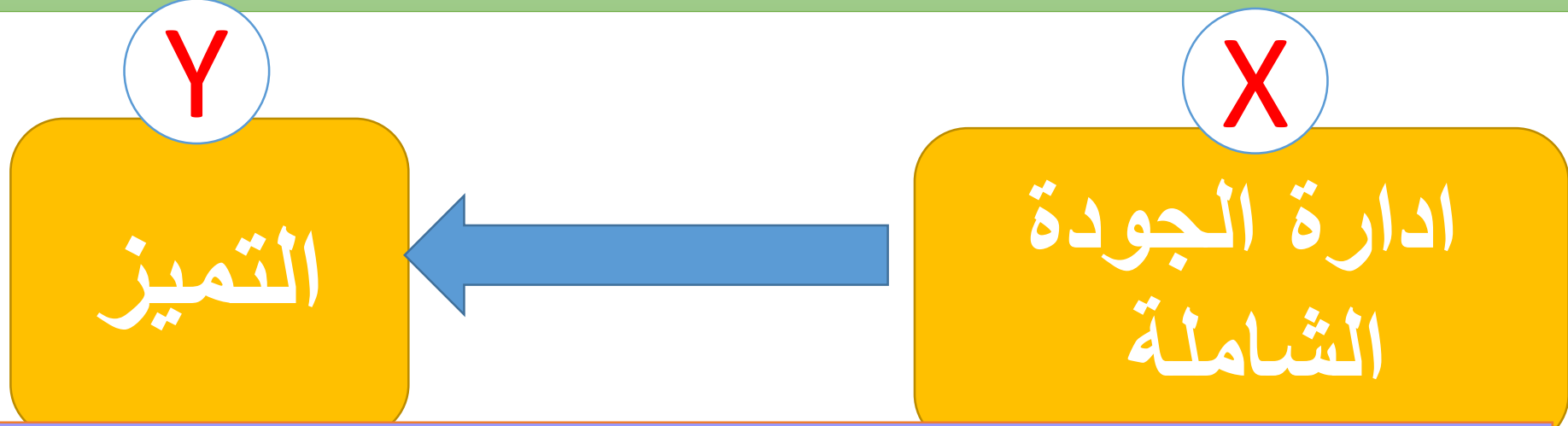
مفهوم التميز

هو القدرة على الابتكار والإبداع وطرح أفكار خلاقية وعمل أشياء جديدة لم يألّفها الآخرون وتغيير التقليدي والقديم بطريقة منظمة بكل ما هو متطور وجديد وتحقيق نتائج وإنجازات تتفوق على المستويات السابقة في إرضاء متلقي الخدمة وإشباع حاجاتهم ورغباتهم

إدارة التميز

كما قدمها (Kotler) فهي تحقيق المكانة المرموقة التي تطمح المنظمة في الوصول إليها ، من خلال إدارة عمليات الأعمال الأساس (تطوير منتج جديد ، وجذب الزبائن ، واختزال النفقات ، وتلبية الاحتياجات) لتتمكن من تحقيق أهدافها (الخاصة مع إرضاء أصحاب المصالح)

العلاقة بين التميز والجودة



حيث يشترك المفهومان في عدد من المفاهيم الرئيسية المشتركة بينهما مثل القيادة ، التركيز على الزبون، والتحسين المستمر ، التركيز على الحقائق ومشاركة الجميع)

ولكن التميز له خصائصه الفريدة التي تختلف عن كثير من البرامج المتنوعة للجودة فالتميز أشمل من إدارة الجودة الشاملة تركيز مفهوم التميز على أهمية التطوير الاستراتيجي والتخطيط الاستراتيجي لتحقيق التنسيق المتكامل ويعتمد التميز على معايير لقياس الأداء أشمل من الجودة الشاملة فقياس أداء منهج التميز يستند إلى نتائج الزبون ونتائج العاملين ونتائج المجتمع ونتائج الأداء الرئيسية للمنظمة المالية وغير المالية أما الجودة فتركز على التحسين المستمر

- المبادئ الأساسية للتميز الإداري :-

- ١. **توجيه النتائج** :- التميز هو الوصول إلى النتائج التي قد تجلب الفائدة لأصحاب المصالح جميعاً.
- ٢. **التركيز على الزبون** : التميز هو الذي يعطي قيمة الزبون المستقبلية والمستمرة .
- ٣. **الإدارة بالعمليات والحقائق** : التميز هو إدارة المنظمة من خلال مجموعة من الأنظمة التي تعتمد على العمليات والحقائق .
- ٤- **القيادة وتحقيق الهدف** : التميز يخلق قيادة رؤيوية مقترنة بتحديد الهدف
- ٥. **تطوير العاملين وإشراكهم** :- التميز يساعد على بشكل كبير على مساهمة العاملين في العملية الإنتاجية والخدمية المقدمة .
- ٦. **تطوير الشراكة** : التميز يعمل على تطوير الشراكات وإضافة قيمة لها .
- ٧- **التعلم والإبداع والتحسين المستمر** :- التميز يتحدى الوضع الراهن للمنظمة ويحدث تغييراً في بناء فرص العمل والتعلم المستمر .

- أبعاد تحقيق التميز :-

نتائج غير مسبوقه / أي أنجاز أعمال تتفوق بها المنظمة على كل من ينافسها ، بل تتفوق بها على نفسها بمنطق التعلم .

الجودة الفائقة الكاملة: أي بالجودة الفائقة الكاملة التي لا تترك مجالاً للخطأ وتهيئ الفرص المناسبة كي تنفذ الأعمال تنفيذاً صحيحاً وتاماً من أول مرة

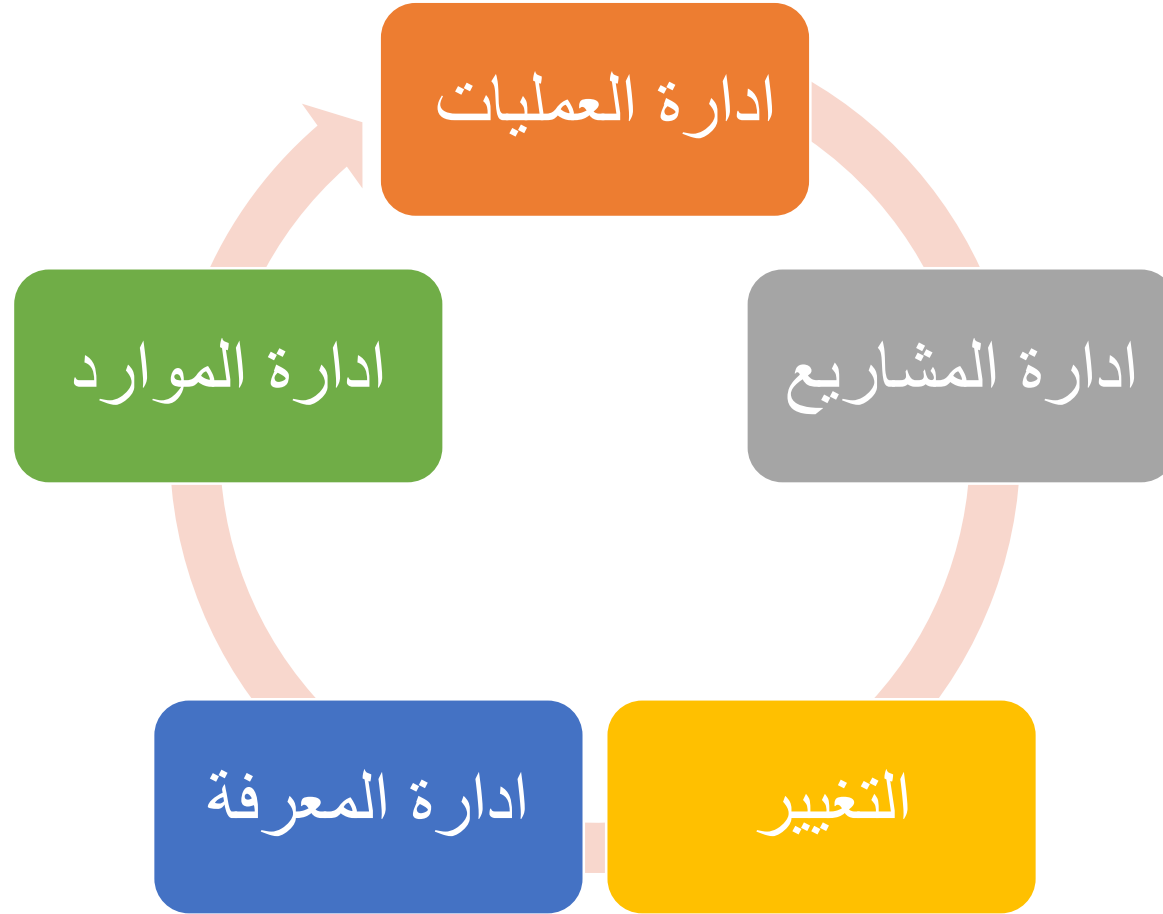
بناء الميزة التنافسية من خلال الموارد غير الملموسة / وهنا يتضح دور الموارد البشرية ، والإبداع والسمعة كموارد غير ملموسة في بناء الميزة التنافسية ،

التفوق بالتركيز على العمليات للمساهمة في بلوغ هذا التفوق :- خلف افكار جديدة او عمليات تحسين المستمر في مختلف القدرات الفنية والانسانية

التفوق بالتركيز على النتائج : اذ تهتم الادارة باحراز النتائج ميزة عن منظمات المنافسة سواء اكان في مجال تنافس الجودة ام السوق

التفوق من خلال التركيز على الاداء المتميز :- اي تؤدي الادارة الاداء وما يرتبط بها من ممارسات وما تتطلبه من تحديد للمجالات على اسس للاداء والتي تسهم في منح التميز والتفوق

عناصر التميز التنظيمي



اولاً : ما هية نماذج التميز

- تعبر هذه النماذج عن مجموعة من المعايير المحددة سلفاً إذ يكون لكل منها درجاته الخاصة به والتي تسمح للمنظمات الاستفادة منها في إجراء التقييم الذاتي والوقوف على مختلف اوجه القصور والضعف في الاداء والتميزين فقد سعت بعض الدول الى إنشاء نماذج وطنية للجودة والتميز المنظمي (National award Quality) إذ بلغ مجموعها بحدود (١٢٠) إنموذجاً يتم بموجبها منح جوائز للمنظمات المتفوقة ممن حققت التميز الريادة في تقديم الخدمة أو المنتج وإرضاء المتعاملين معها، وذلك تثمينا للمنظمات على رفع مستوى أدائها، وترشيد كلفها، وتحسين جودة منتجاتها، وزيادة ربحيتها ولتمتلك القدرة على منافسة المنظمات الأخرى محلياً وعالمياً

فوائد نماذج التميز

- وتساهم هذه النماذج في توفير مرجعية إرشادية وأسس معيارية لقياس مدى التقدم والتطور الأداء
- نشر مفاهيم التميز والإبداع والجودة الشاملة ، وتعميم أفضل الممارسات الإدارية
- وضمان تطبيق أكثر أساليب العمل كفاءة وتطوراً في المنظمات.
- توفير منهجيات عمل وآلياته لقياس نتائج الأداء وتكامل عناصر تلك النماذج
- تعتبر مدخلاً أساساً لقياس وتقييم كفاءة وأنظمة العمل والوسائل المستعملة ، وكيفية وضع الخطط وتحفيز العاملين ، والاهتمام بالتدريب وقياس نتائج الأداء المنظمي .

بعض من انواع النماذج التميز

- -- الأنموذج الأوربي للتميز
- -- إنموذج مالكولم بالدريج (Malcom Baldrige National)
- (MBNOA) Quality Award
- ---. إنموذج ديمنج DEMMIG
- -----النموذج الاسترالي (AQA) Australian Quality Award
- -----النموذج الكندي (CQA) Candian Quality Award
- الأنموذج البرازيلي 6 (BNQA) Brazilian National Quality Award

مستويات جوائز الجودة



جوائز تقديرية دولية تهدف إلى تنمية الجودة وتعزيز ثقافتها دوليا

جوائز دولية

جوائز تقدم ضمن إطار إقليمي بغرض تنمية التنافس الإقليمي وتبادل الخبرات وتعزيز الاقتصاد

جوائز إقليمية

جوائز تقدم على مستوى الدولة والوطن الواحد بغرض تنمية التنافس وتحسين الجودة

جوائز وطنية

جوائز تمنح ضمن سياق منظمة ما لوحداتها وأقسامها المختلفة المتميزة، أو جوائز تقدم ضمن صناعة ما محددة

جوائز في مجال عمل محدد