

مبادئ إدارة الجودة الشاملة

د. محمد الشيخ



سيتم تناول النقاط التالية في هذه الدورة التدريبية:

1. التعريفات المختلفة للجودة
2. الفرق بين الجودة وإدارة الجودة وإدارة الجودة الشاملة
3. مفهوم إدارة الجودة الشاملة ورضا العملاء
4. الجوانب الثلاثة للجودة وأنواعها
5. الأبعاد الـ 11 لإدارة الجودة الشاملة
6. مثلث جوران وأنواع مشاريع الجودة
7. التخطيط لإدارة الجودة الشاملة في 6 خطوات

سيتم تناول النقاط التالية في هذه الدورة التدريبية:

8. دائرة (خط-افعل-افحص-نفذ) PDCA Cycle

9. معايير أنظمة الجودة الشاملة QMS الأيزو 9001/2015

10. أنواع التدقيق والمراجعة وأقسامها والتوثيق والملفات

11. مهارات الإدارة الأساسية وتطبيقاتها في إدارة الجودة الشاملة

12. الأدوات السبع الأساسية في إدارة الجودة الشاملة

13. نظام ستة سيigma واستخداماتها في الجودة

تعريفات الجودة

• درجة من التميز والامتياز

القاموس

• المطابقة للمواصفات

الصناعة

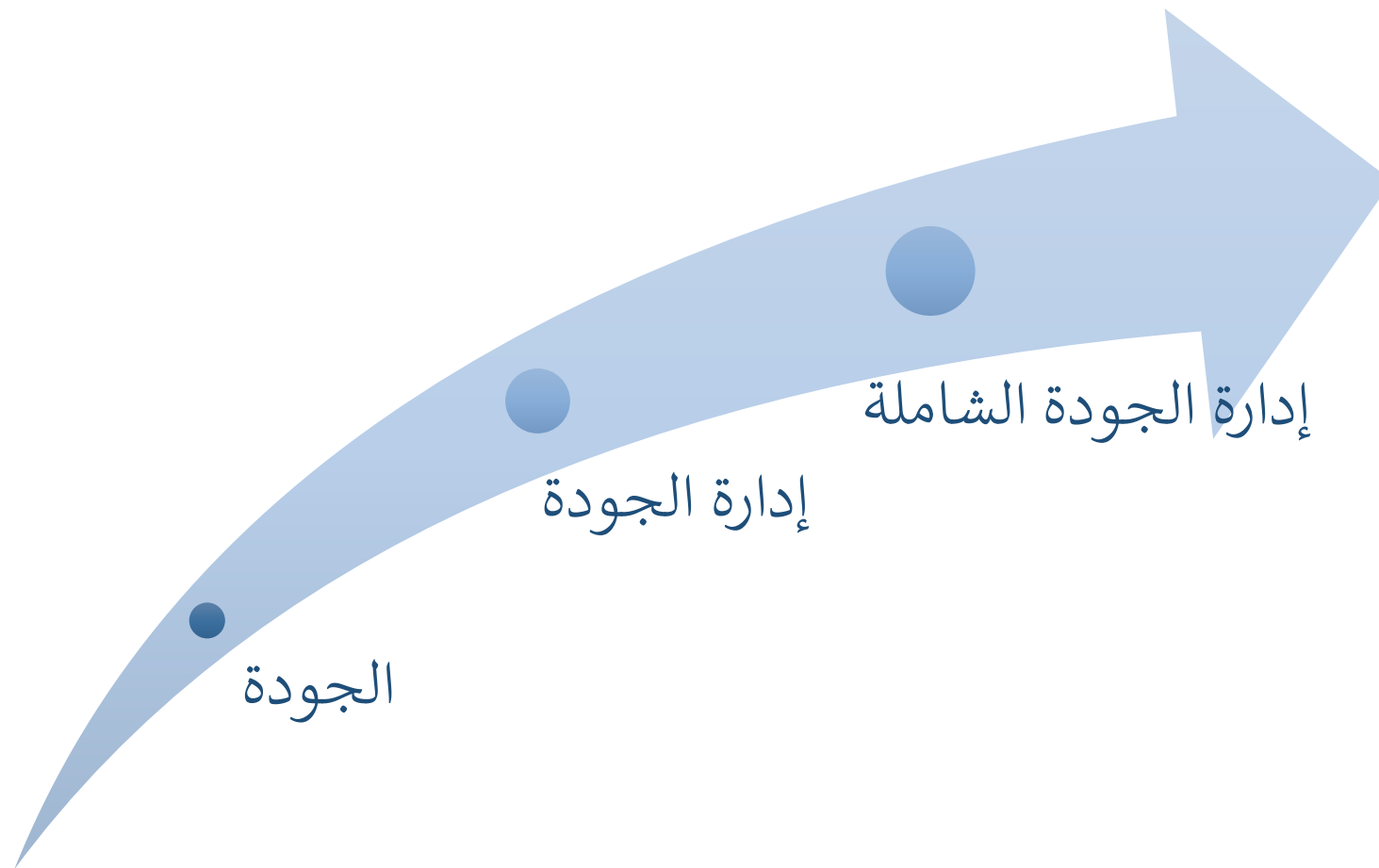
• الملاءمة للاستخدام، والخلو من العيوب، وتلبية احتياجات العملاء

جوران

• فعل الأشياء الصحيحة بطريقة صحيحة من أول مرة وفي كل مرة

ديمينج

مراحل تطور علم الجودة



إدارة الجودة



إدارة العمليات الإدارية

مدخلات

عمليات

مخرجات

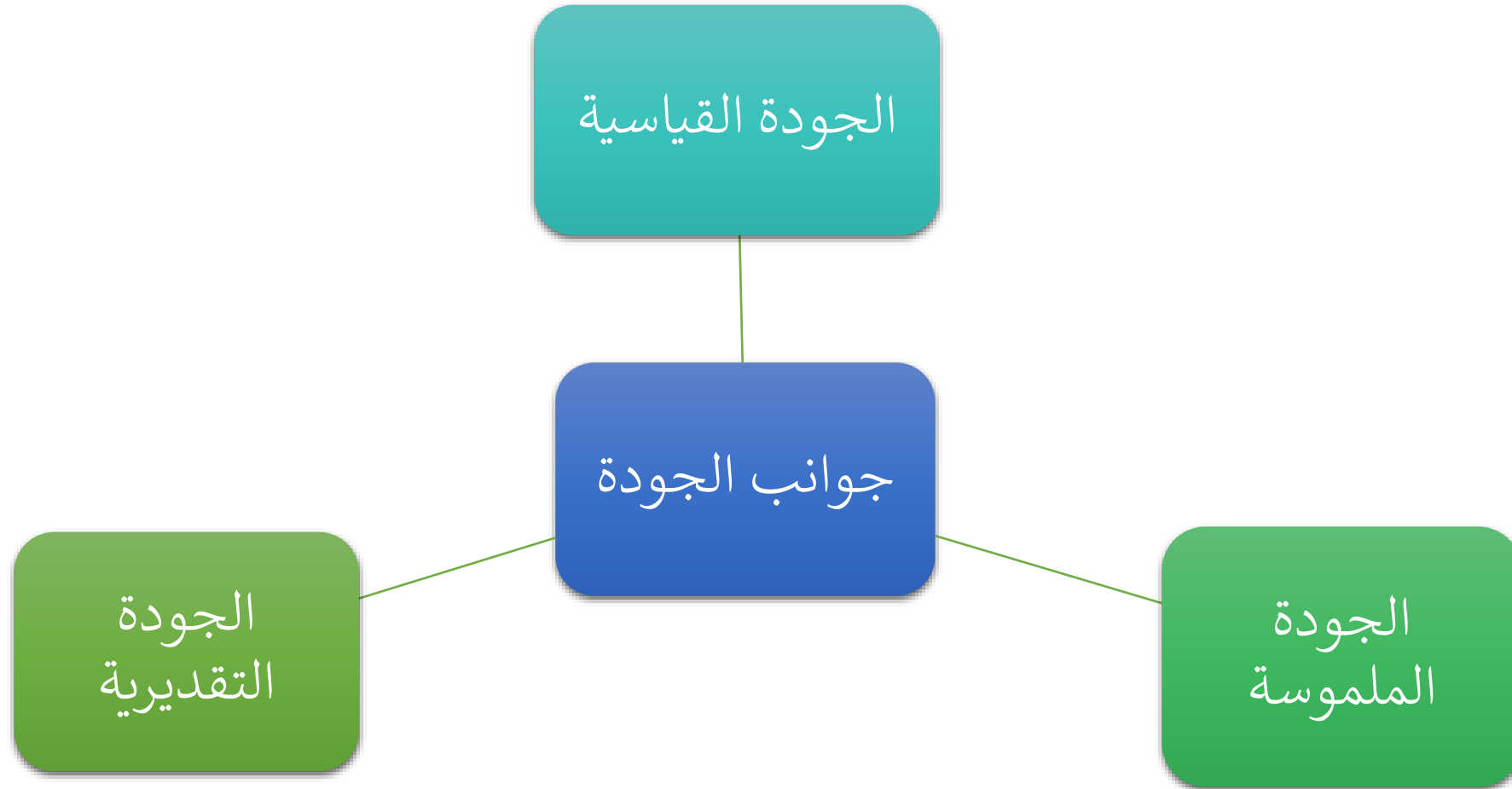
إدارة الجودة الشاملة

جودة الموردين

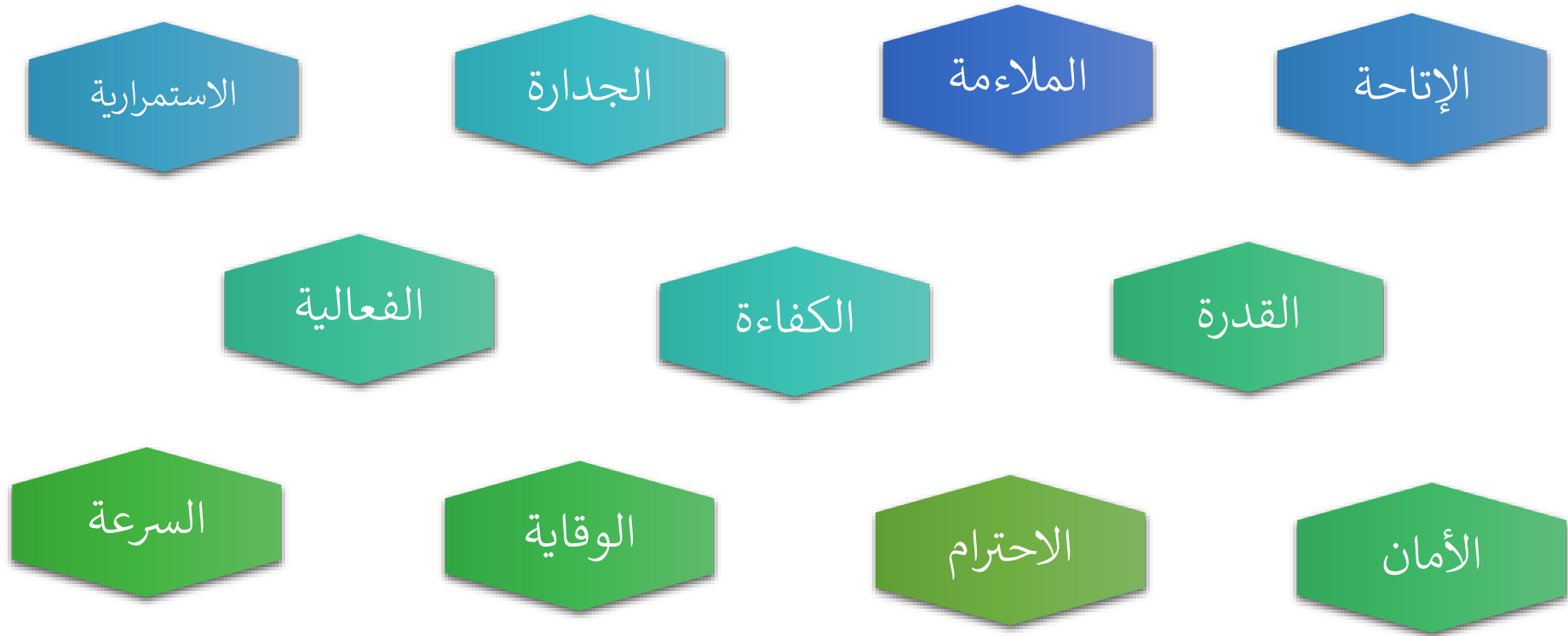
جودة العمليات
والخدمات/المنتجات

رضا العملاء

جوانب الجودة



أبعاد الجودة



ثلاثي جوران ومشاريع الجودة



جميع الحقوق محفوظة - إعمل بيزنس

التخطيط لإدارة الجودة الشاملة في 6 خطوات

1. التخطيط الاستراتيجي للمشروع: التعريف به، ومجاله، ورؤيته، ورسالته، وأهدافه

2. معرفة العملاء الداخليين والخارجيين، وتصنيفهم

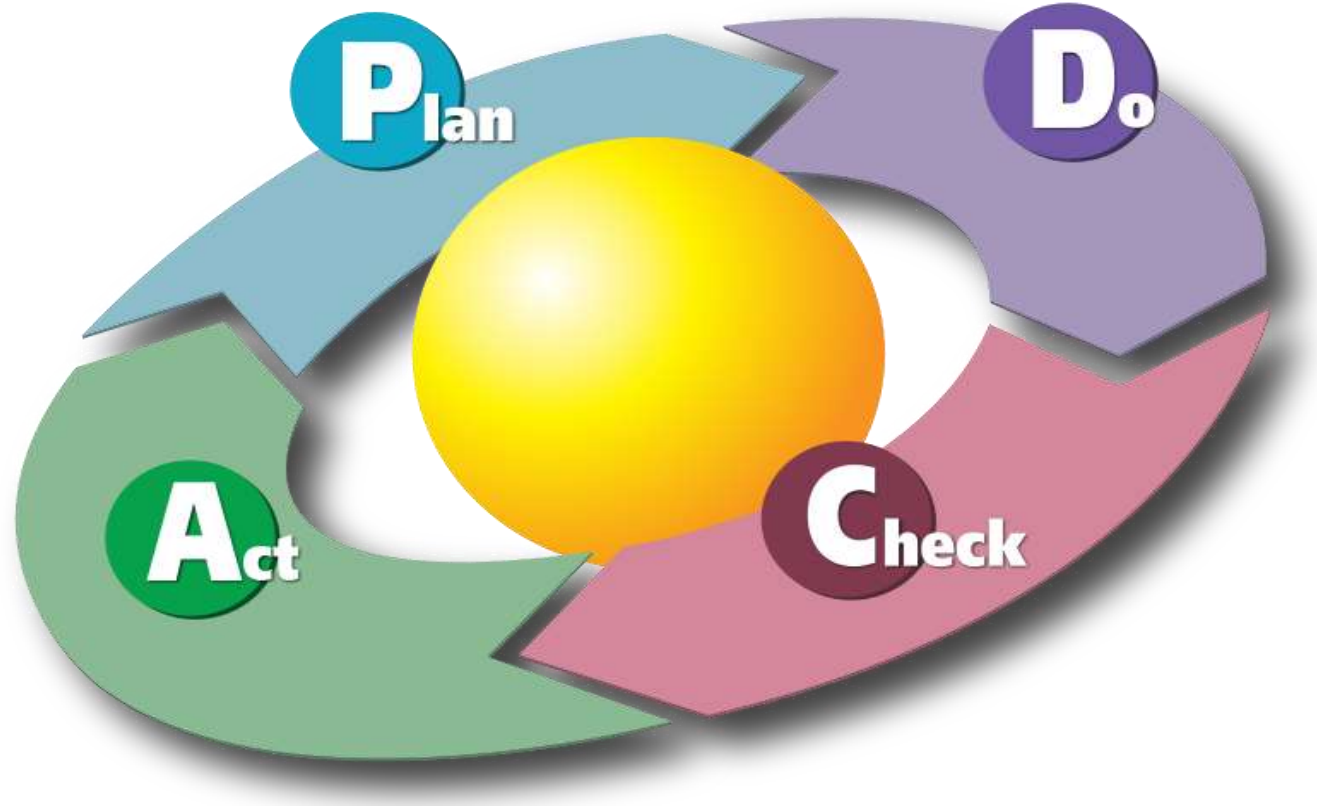
3. معرفة احتياجات العملاء، وترتيب الأولويات فيها

4. عمل خدمة أو منتج تلبي أهم احتياجات للعملاء

5. التخطيط التشغيلي التنفيذي لعمل الخدمة أو المنتج

6. التحكم في جودة الخدمة أو المنتج التي تم عملها

دائرة (خطط-افعل-افحص-نفذ) PDCA Cycle



نشأة الأيزو



International
Organization for
Standardization

عائلة مواصفات الأيزو

ISO 9000/2005

- المبادئ واللغة الأساسية للأيزو

ISO 9001/2008

- متطلبات نظام إدارة الجودة الشاملة

ISO 9004/2009

- كيف تجعل نظام الجودة أكثر كفاءة وفعالية

المراجع الداخلي وكبير المراجعين

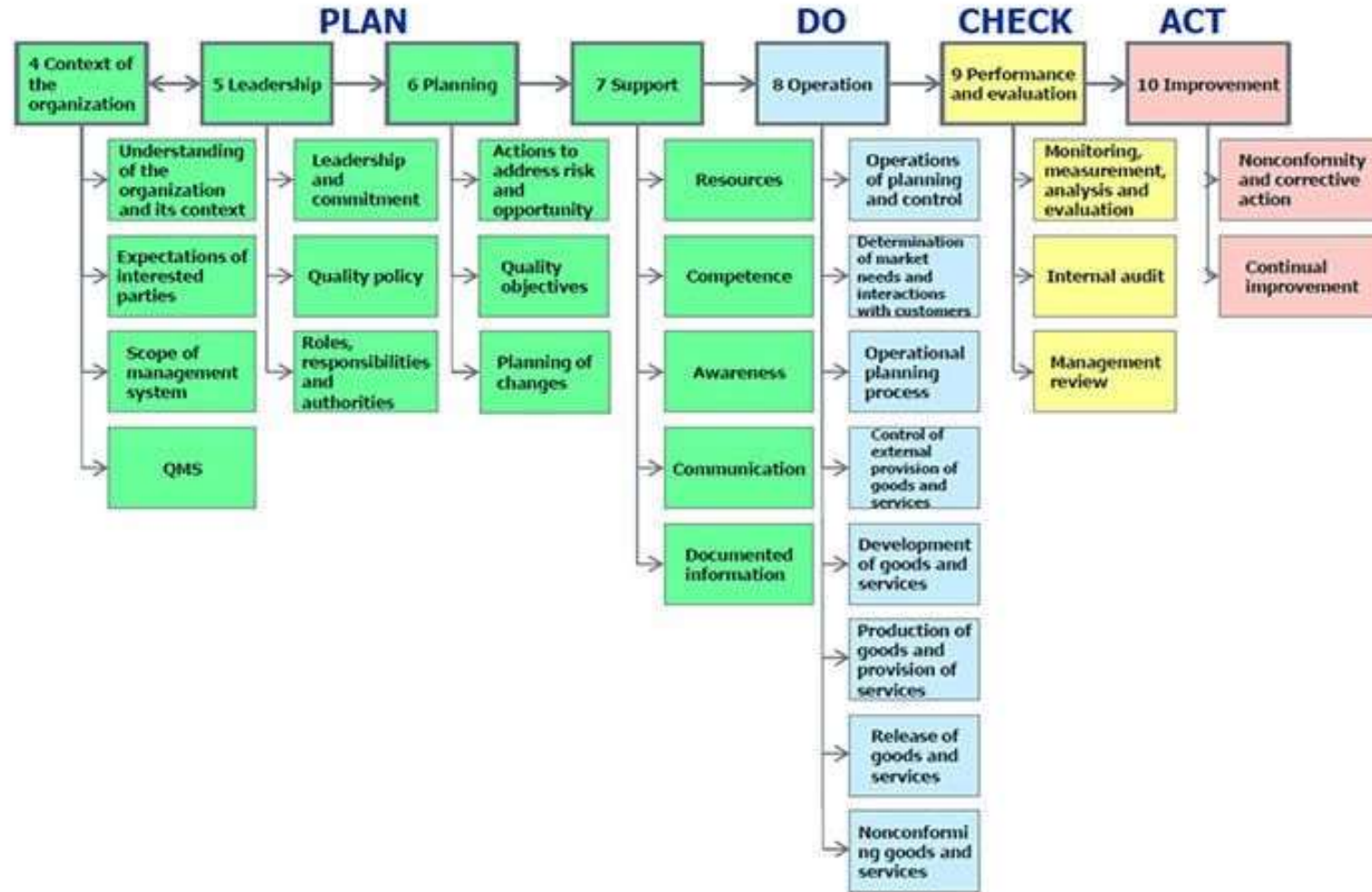
ISO 9001/2015

- Lead Auditor
- كبير مراجعين/مدقق خارجي

ISO 19011/2018

- Internal Audit
- مدقق داخلي

PDCA in new ISO 9001:2015 structure



أنواع التدقيق

النوع الثالث

- تدقيق خارجي
- الآخرين علينا

النوع الثاني

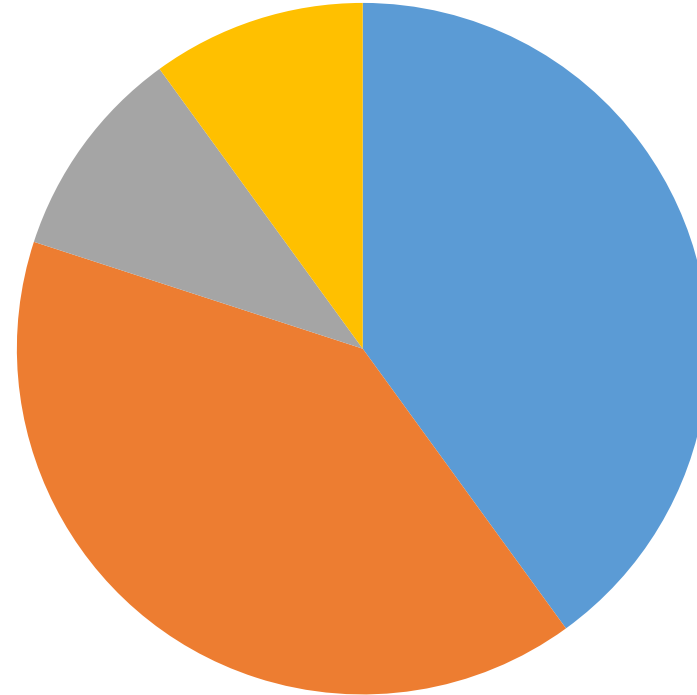
- تدقيق خارجي
- نحن على الموردين

النوع الأول

- تدقيق داخلي
- نحن على أنفسنا

أقسام ومراحل التدقيق

التدقيق

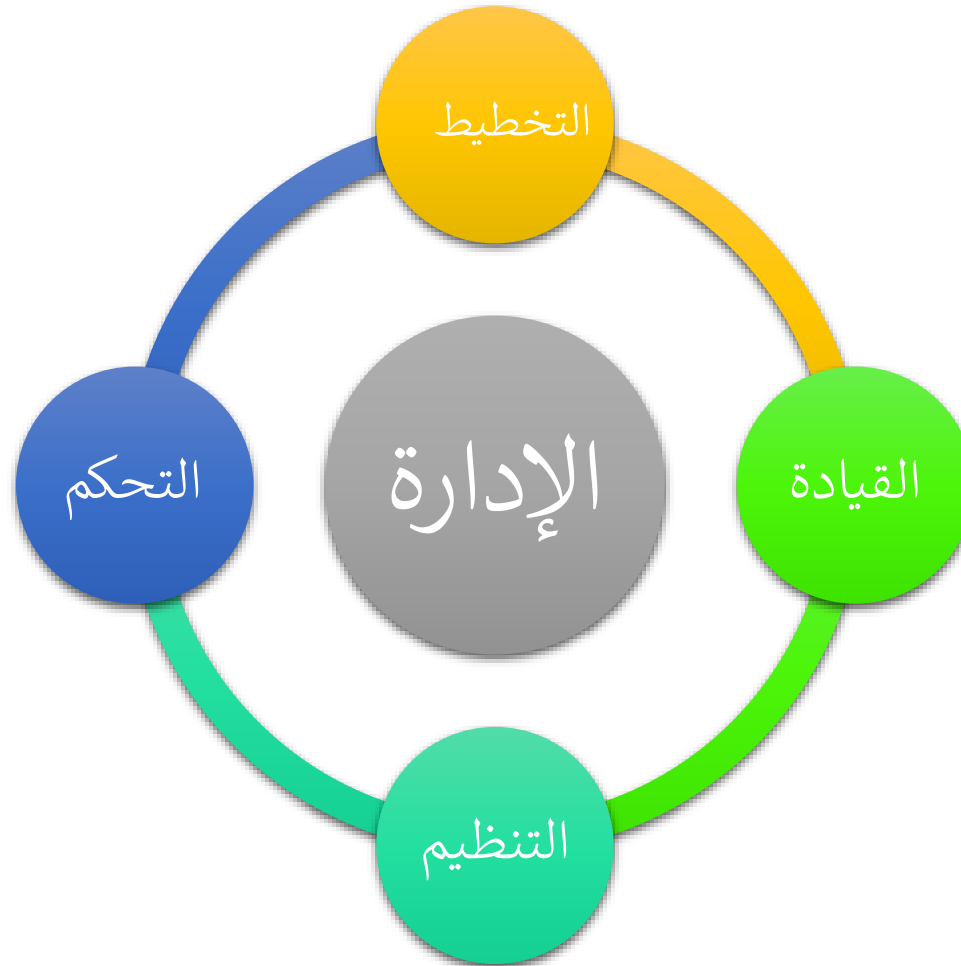


- التخطيط
- تنفيذ التدقيق
- تقرير التدقيق
- متابعة التدقيق

التوثيق والملفات للجودة Documentation



مهارات الإدارة الأساسية في إدارة الجودة الشاملة



جميع الحقوق محفوظة - إعمل بيزنس

الأدوات السبع الأساسية لإدارة الجودة الشاملة

1. مخطط إشيكاوا (هيكل السمكة) للسبب والأثر

2. مخطط التدفق

3. مخطط التحكم والرقابة

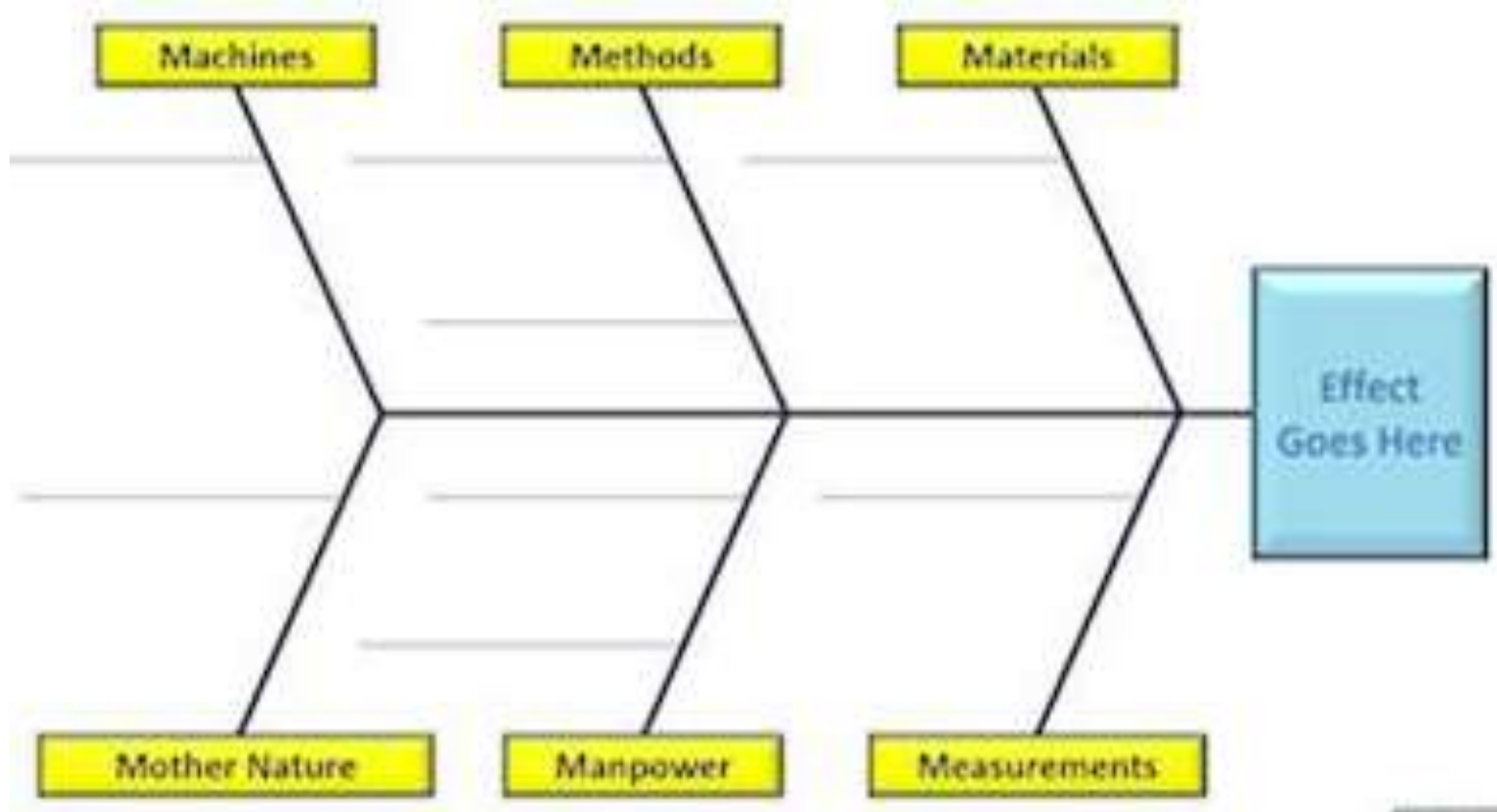
4. مخطط باريتو

5. المدرج التكراري

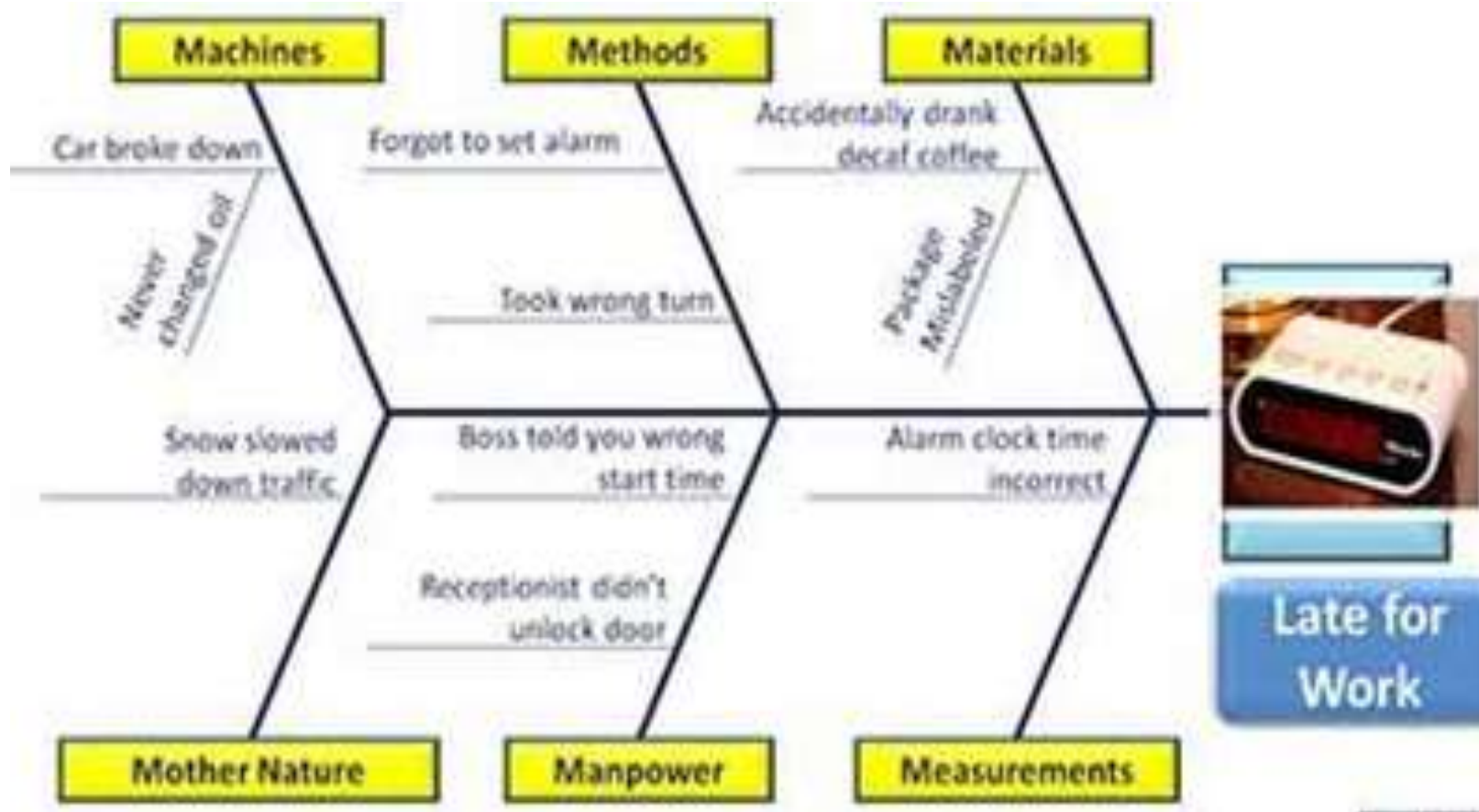
6. مخطط التشتت

7. نموذج التحقق

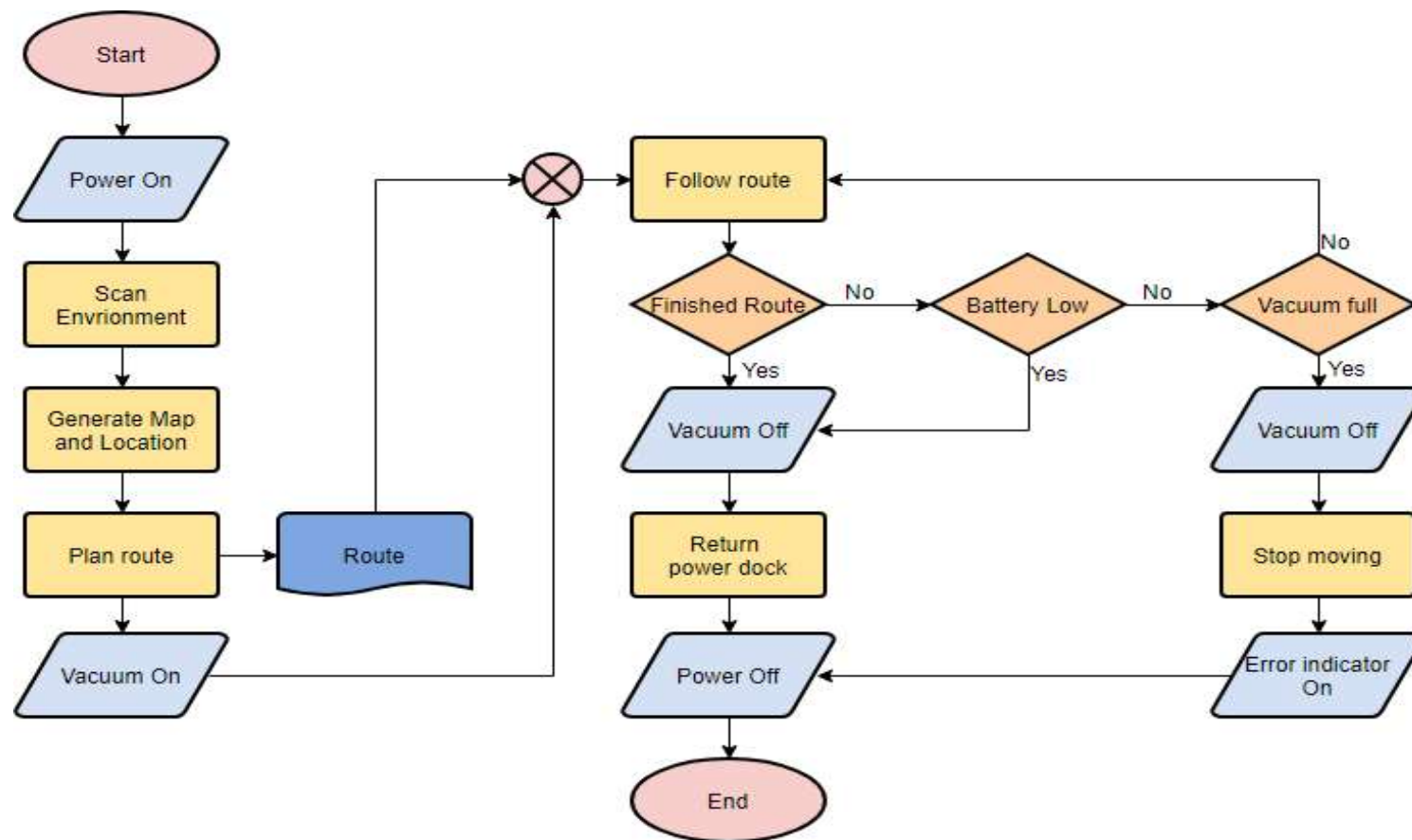
1. مخطط إشيكاوا (هيكل السمكة) للسبب والأثر Fish Bone Diagram



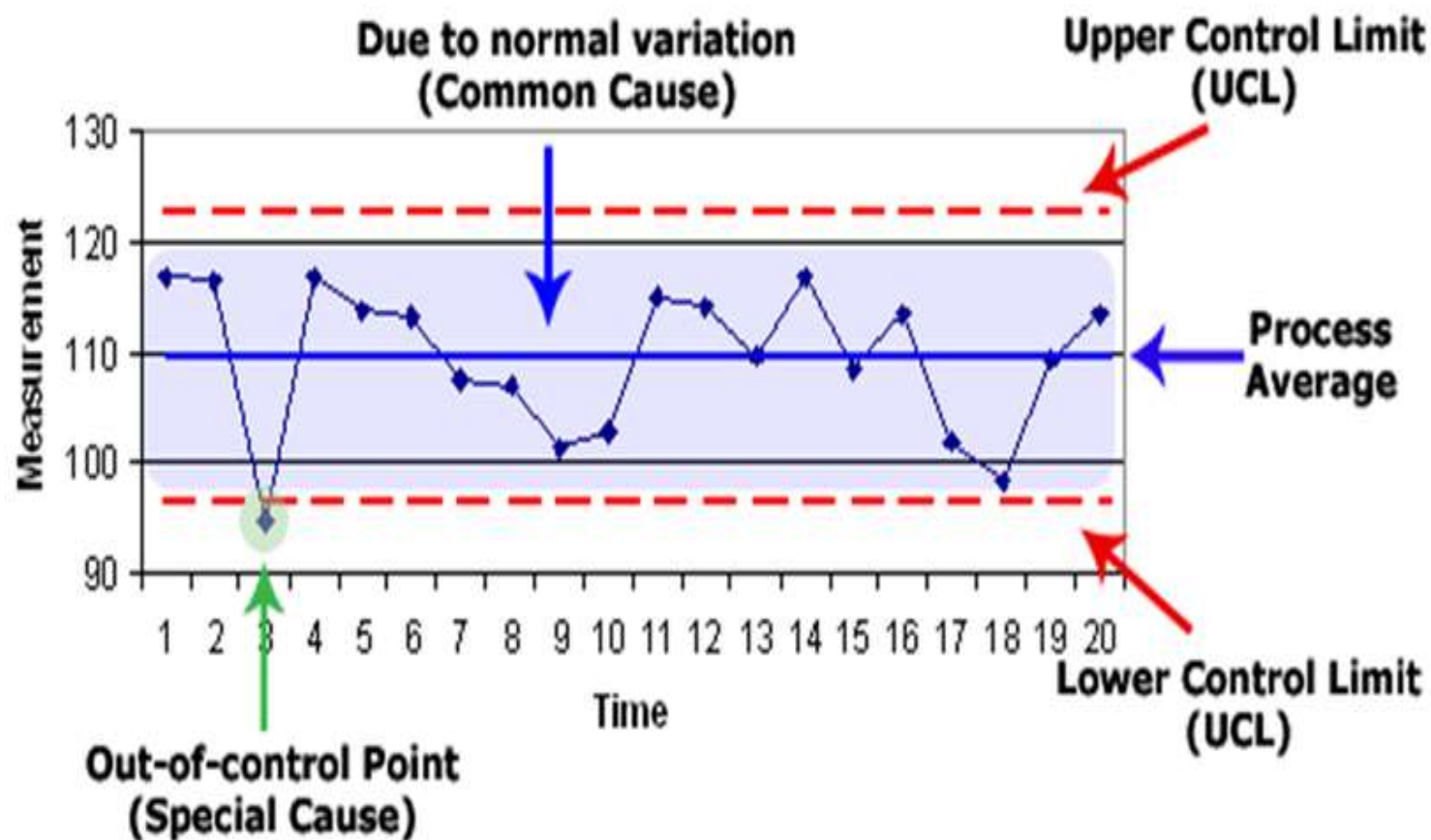
Fish Bone Diagram



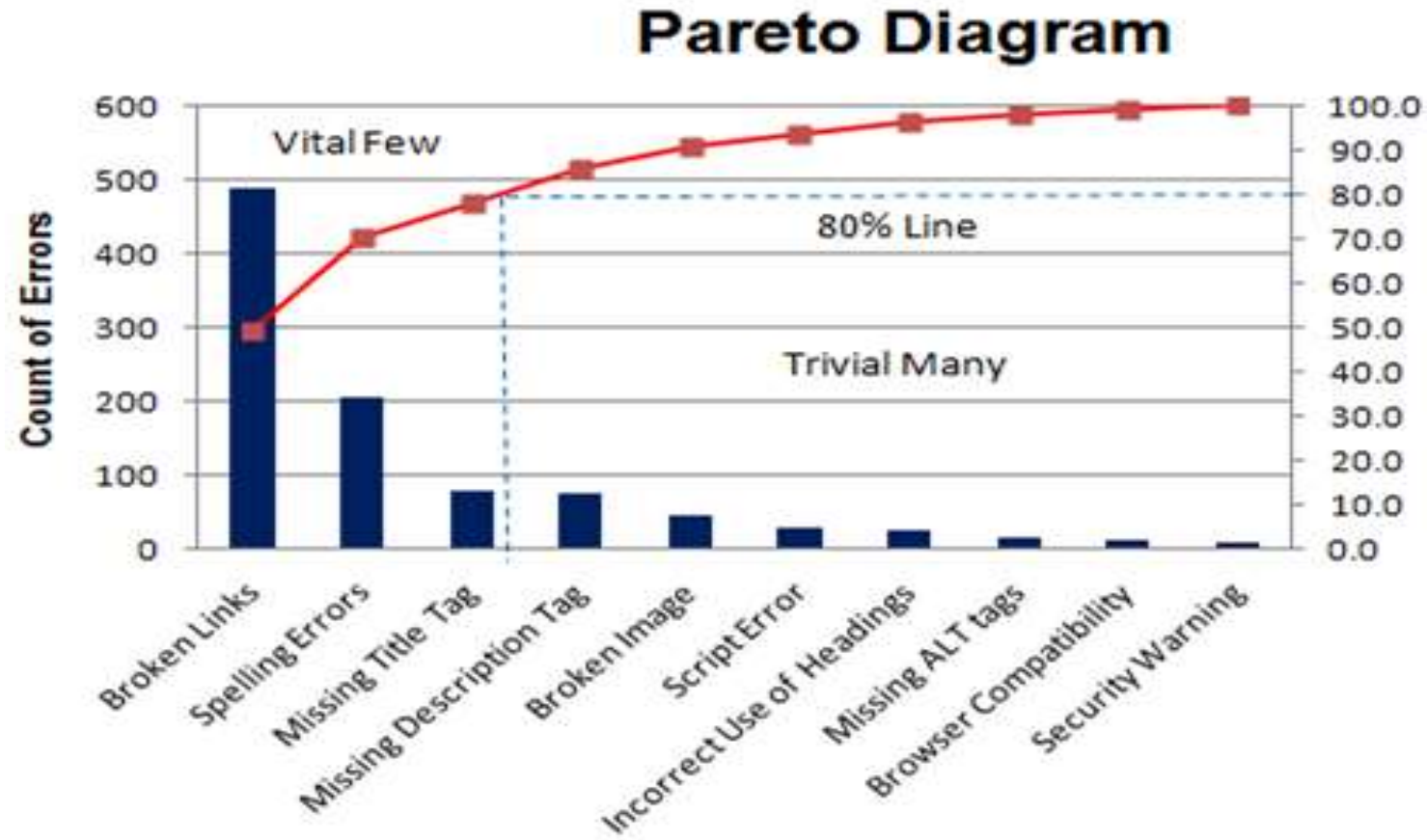
2. مخطط التدفق Flow Chart



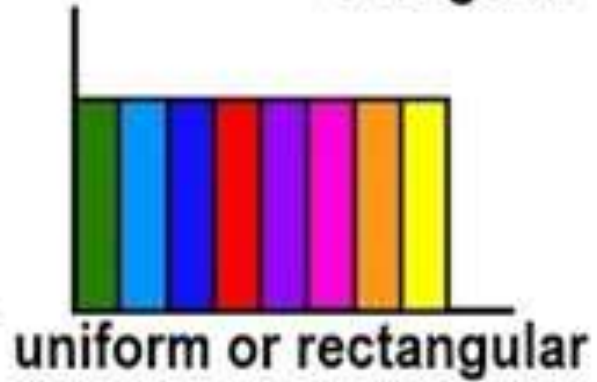
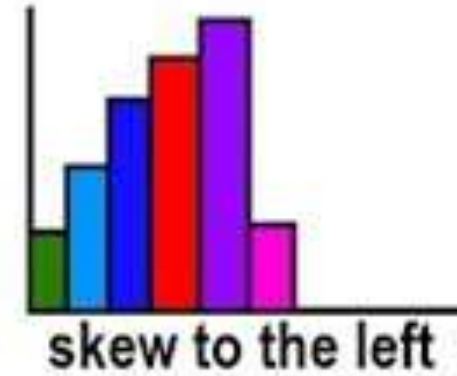
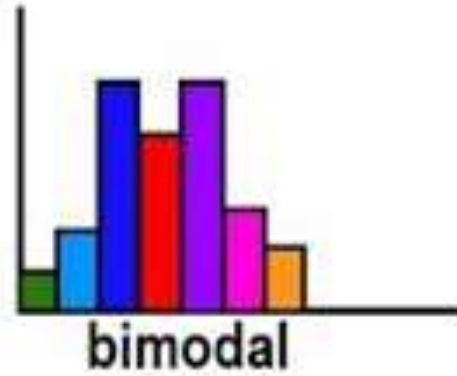
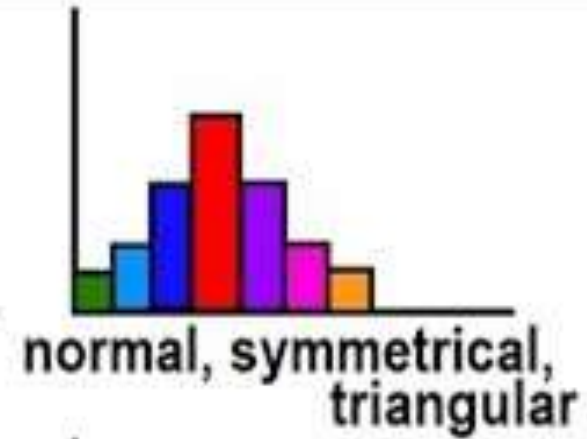
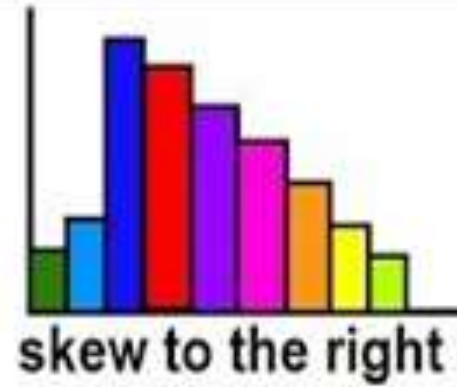
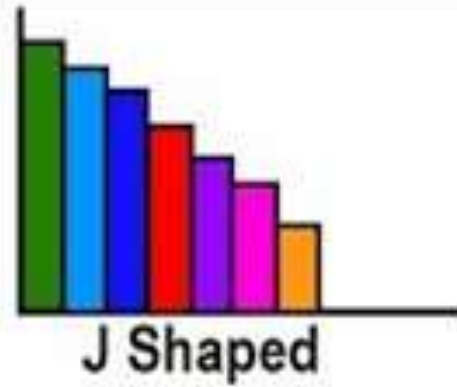
3. مخطط التحكم والرقابة Control Chart



4. مخطط باريتو Pareto Chart

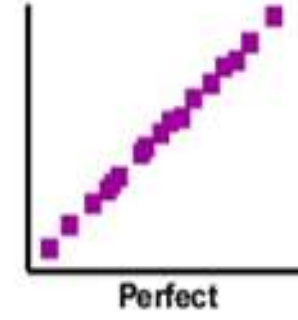
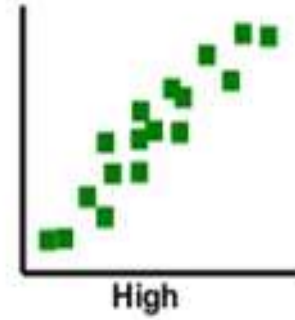
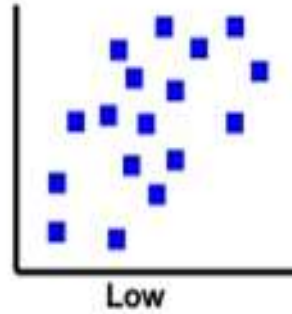
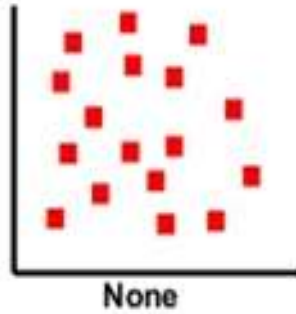


5. المدرج التكراري Histogram

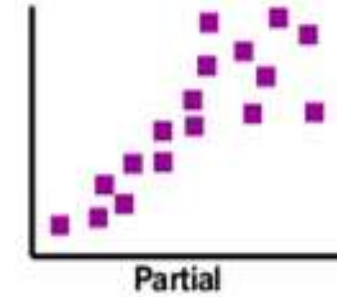
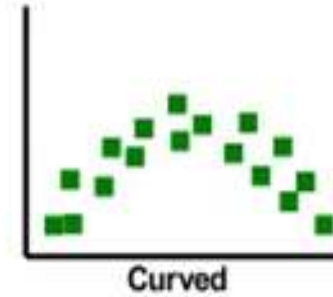
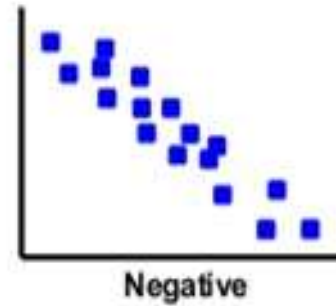
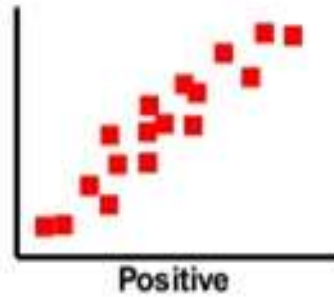


Scatter Diagram مخطط التشتت

Degrees of correlation:



Types of correlation:



7. نموذج التحقق Check Sheet

Motor Assembly Check Sheet

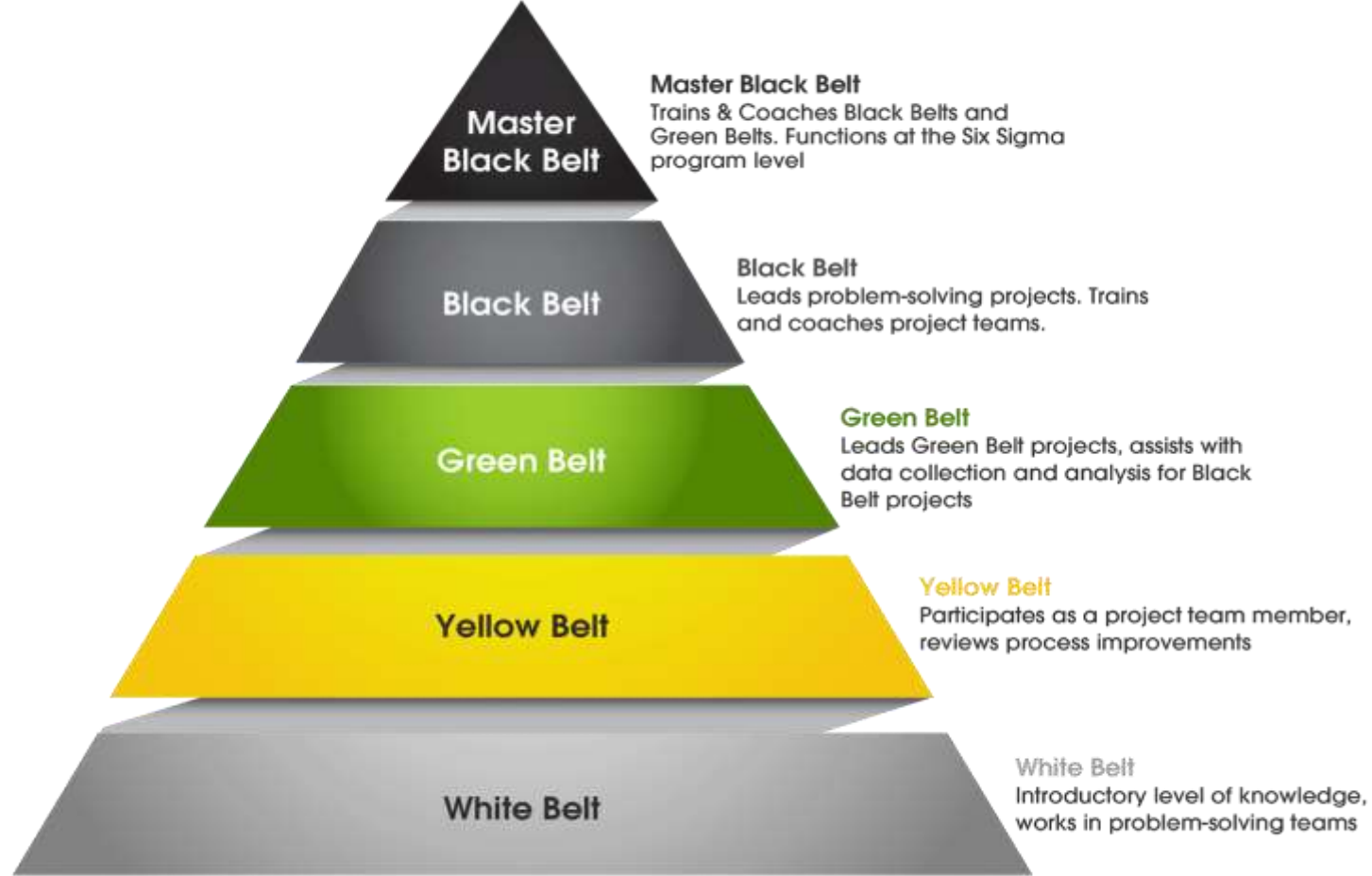
Name of Data Recorder: Lester B. Rapp
 Location: Rochester, New York
 Data Collection Dates: 1/17 - 1/23

Defect Types/ Event Occurrence	Dates							TOTAL
	Sunday	Monday	Tuesday	Wednesday	Thursday	Friday	Saturday	
Supplied parts rusted								20
Misaligned weld								5
Improper test procedure								0
Wrong part issued								3
Film on parts								0
Voids in casting								6
Incorrect dimensions								2
Adhesive failure								0
Masking insufficient								1
Spray failure								5
TOTAL		10	13	10	5	4		

سته سيگما ونموذج DMAIC



أحزمة ستة سيجما



الملخص والمراجعة

SUMMARY



شكرًا لكم