16-المحاضرة السادسة عشر

**التقابل بين إدارة الجودة الشاملة وISO9001 -2000**

**ذذذذذذذذذذذذذذذذذذذذذذذذذذذذذذذذذذذذذذذذذذذذذذذذذذذذذذذذذذذذذذذذذذذذذذذذذذذ**

|  |  |
| --- | --- |
| إدارة الجودة الشاملة | ISO9001 - 2000 |
| 1. تهتم وتركز على الزبون بشكل كبير.  ----------------  2. تركز على التحسين المستمر وتعده مبدأ أساسي من مبادئها.  ------------------  3. استخدام الأساليب الإحصائية والعلمية في إدارة وتحسين الجودة.  4. يتطلب تحديد سياسة الجودة والالتزام بها من قبل الإدارة والعاملين في المنظمة.  5. يتطلب تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة وضع دليل للجودة.  6. تسعى إلى مشاركة العاملين بشكل واسع وكبير.  ----------------  7. الاهتمام بالتصميم الفعال للسلع والخدمات لتحقيق رضا الزبون.  8. التخطيط للعملية لتأسيس أهداف الجودة طويلة الامد في المستويات التنظيمية العليا. | 1. التركيز على الزبون، إذ يبدأ نموذج نظام إدارة الجودة بمتطلبات الزبائن وينتهي بتحقيق الرضا للزبائن.  2. تؤكد على تحسين فاعلية نظام إدارة الجودة باستمرار من خلال استخدام سياسة الجودة وأهداف الجودة ونتائج التدقيق وتحليل المعطيات والأعمال التصميمية والوقائية ومراجعة الإدارة.  3. التأكد على تحديد إجراءات المراقبة والقياس التي سيتم تنفيذها وتحديد الأجهزة اللازمة لذلك.  4. تحدد مسئولية الإدارة من خلال تحديد السياسة الخاصة بالجودة والالتزام بها ضمن المنظمة ووضع إطار لمراجعتها والتأكد على تنفيذها.  5. حددت متطلبات التوثيق إعداد دليل خاص للجودة.  6. تحديد الأفراد الذين يقومون بأعمال تؤثر على جودة المنتج من ذوي الكفاءة والخبرة والمهارة مدركين أهمية نشاطاتهم في إنجاز أهداف الجودة.  7. التأكد على مراقبة وقياس خصائص المنتج، لتثبيت من أنه قد تمت تلبية متطلبات المنتج والمحافظة على المطابقة لمعايير القبول.  8. القيام بتخطيط نظام إدارة الجودة من اجل تلبية المتطلبات الخاصة بنظام إدارة الجودة بالإضافة الى أهداف الجودة والتأكد من تنفيذ هذه الخطط. |

ممممممممممممممممممممممممممممممممممممممممممممممممممممممممممممممممممممممم