**المحاضرة 20**

**3-2-5 هدف الجودة :-**

هو شيء يبحُث أو يسُعى إلية يتعلق بالجودة .

ملاحظة :-

1. *أهداف الجودة تعتمد بشكل عام على سياسة الجودة للمنظمة.*
2. *تحدد أهداف المنظمة بشكل عام لوظائف ومستويات مناسبة في المنظمة.*

**3-2-6 الإدارة:-**

هي نشاطات منسقة لتوجيه وضبط المنظمة .

**3-2-7 الإدارة العليا:-**

شخص أو مجموعة من أشخاص بأعلى مستوى في المنظمة يقوم أو يقومون بتوجيهها وضبطها.

**3-2-8 إدارة الجودة :-**

نشاطات منسقة لتوجيه وضبط المنظمة قدر تعلق الأمر بالجودة .

ملاحظة :-

*ان التوجيه والضبط المتعلق بالجودة يتضمن بصورة عامة وضع سياسة الجودة وأهداف الجودة والتخطيط للجودة وضبط الجودة وضمان الجودة و تحسين الجودة .*

**3-2-9 التخطيط للجودة :-**

هي جزء من الجودة يركز على وضع أهداف الجودة ويحدد عمليات التشغيل الضرورية والموارد ذات العلاقة لتحقيق أهداف الجودة.

**3-2- 10 ضبط الجودة :-**

جزء من إدارة الجودة يركز على الإيفاء بمتطلبات الجودة.

**3-2-11 تأكيد الجودة :-**

جزء من إدارة الجودة يركز على إثبات إن متطلبات الجودة سوف يتم الإيفاء بها.

**3-2-12 تحسين الجودة :-**

جزء من إدارة الجودة يركز على زيادة القابلية للإيفاء بمتطلبات الجودة .

ملاحظة :-

*يمكن ان تكون المتطلبات ذات علاقة مع أي مظهر من مظاهر مثل (الفاعلية، الكفاءة، تقفي الأثر).*

**3-2-13 التحسين المستمر :-**

فعاليات متكررة لزيادة القابلية على الإيفاء بمتطلبات الجودة.

*ملاحظه:-*

*عملية وضع الأهداف وإيجاد فرص التحسين هي عملية مستمرة خلال استخدام اكتشافات التدقيق واستنتاجات التدقيق، وتحليل البيانات ومراجعات الإدارة وهي عموما تقود إلى الإجراءات التصحيحية او الإجراءات الوقائية.*

**3-2-14 الفاعلية :-**

مدى تحقيق ما خطط له من الفعاليات والنتائج .

**3-2-15 الكفاءة :-**

هي العلاقة بين النتائج المتحققة والموارد المستخدمة.