**المحاضرة 18**

**2-5 سياسة وأهداف الجودة :-**

يتم وضع سياسة وأهداف الجودة وتوجيه المنظمة وكلاهما يحدد الأهداف المرجوة ويساعد المنظمة على استغلال مواردها لتحقيق تلك النتائج.

-إن سياسة الجودة تعطي الإطار العام لإعداد ومراجعة أهداف الجودة.

- إن أهداف الجودة تنسجم مع سياسة الجودة مع ضمان التطوير المستمر ويجب ان تكون نتائجها قابله للقياس .

- ان تحقيق أهداف الجودة يعطي دفعا ايجابيا لجودة المنتج وفعالية التشغيل والأداء العالي للمنظمة من الناحية المالية وهذا بدوره يؤدي الى قناعة الجهات المستفيدة.

ملاحظة: السياسة أعلى من الأهداف.

**دور الإدارة العليا ضمن نظام TQM:**

من خلال القيادة والإجراءات يمكن للإدارة ان تخلق بيئة ملائمة تماما لكل الأشخاص المعنيين بشكل كامل حيث يمكن ان يطبق نظام إدارة الجودة بفاعلية.

كما يمكن للإدارة العليا ان تستخدم مبادئ إدارة الجودة الشاملة كأساس لدورها الذي هو كما يأتي:-

1. وضع وصيانة سياسة وأهداف الجودة للمنظمة.
2. نشر سياسة الجودة وأهدافها من أجل زيادة الإدراك والتفاعل والمساهمة من قيل كافة منتسبي المنظمة.
3. ضمان التركيز على متطلبات الزبون في المنظمة.
4. ضمان تطبيق العمليات المناسبة لتلبية متطلبات الزبائن والجهات المستفيدة الأخرى وتحقيق الأهداف.
5. وضع وتطبيق وصيانة نظام كفء وفعال لنظام إدارة الجودة.
6. ضمان توافر الموارد الضرورية.
7. المراجعة الدورية لنظام إدارة الجودة.
8. إقرار الإجراءات المتعلقة بسياسة وأهداف الجودة.
9. إقرار الإجراءات المتعلقة بتحسين نظام إدارة الجودة.

**2-7 التوثيق:-**

**2-7-1 أهمية التوثيق:-**

يمكن من خلال التوثيق من تمتين الاتصالات ذات العلاقة بمحتوى العمل المطلوب ويساهم في:-

1. تحقيق المطابقة لمتطلبات الزبون وتحسين الجودة.
2. توفير التدريب المناسب.
3. التكرارية وتقفي الأثر ( التتبع ).
4. توفير الدليل الموضوعي.
5. تقييم الفاعلية والملائمة المستمرة لنظام إدارة الجودة.

*ملاحظة حول التوثيق: ان عملية التوثيق ليست هدفا نهائيا بحد ذاتها وإنما هي فعالية ذات قيمة مضافة.*

**2-7-2 أنواع الوثائق المستخدمة في أنظمة إدارة الجودة:-**

تستخدم الأنواع التالية من الوثائق في أنظمة إدارة الجودة.

1. وثائق توفر معلومات داخلية وخارجية حول نظام إدارة الجودة للمنظمة وهذه الوثائق تعرف بأدلة الجودة. ( سجلات الحضور والانصراف، وثائق للمواد المستوردة، أدلة تثبت أن المنظمة أجرت صيانة على مكائنها كلها أدلة جودة، وهذه الأدلة تطلب من قبل المنظمة المانحة لشهادة الايزو).
2. وثائق تصف تطبيق نظام إدارة الجودة لمنتوج محدد أو مشروع أو عقد وهذه الوثائق تعرف بخطط الجودة.
3. وثائق تثبت المتطلبات وتعرف بالمواصفات.
4. وثائق تثبت التوصيات والمقترحات وتعرف بالأدلة الاسترشادية. لإنتاج منتوج فانه توجد منظمات أخرى سبقت إنتاج هذا المنتوج لذا يتم مراجعة هذه المنظمات والاسترشاد بطريقة عملها باعتبارها مرجع لها.
5. وثائق توفر معلومات حول أداء الفعاليات والعمليات بشكل شمولي ومن الممكن أن تتضمن الإجراءات الموثقة وتعليمات العمل والمخططات.
6. وثائق توفر أدلة موضوعية للفعاليات المنجزة والنتائج المتحققة وتعرف بالسجلات.
7. تحدد كل منظمة مدى التوثيق المطلوب والوسط المستخدم ويعتمد ذلك على عدة عوامل منها:-

- درجة تعقيد وتداخل العمليات.– متطلبات الزبون.

- نوع وحجم المنظمة. -- المتطلبات النظامية النافذة وقابلية الأفراد.

- درجة تعقيد المنتج. – المدى المطلوب لإظهار تلبية متطلبات نظام إدارة الجودة.