



تقرير عن محاضرات



أمانة العاصمة المقدسة
HOLY MAKKAH MUNICIPALITY

منتدى الجودة والتميز

والذي أقيمت في الفترة ٢ - ٦/ صفر ١٤٢٧هـ

إشراف

مدير إدارة الإستراتيجية OSM
م. أحمد محمد حسين بشاوري

شارك في الإعداد

م. هاني القرشي.
أ. بشير الملا.
أ. محمد الأسمرى.
أ. مثنى محمد درهم.

مقدمة:

مواكبةً للتطور السريع ومراعاةً لتطوير بيئة العمل في أمانة العاصمة المقدسة لنصل إلى الاعتماد على الكوادر المؤهلة وتميئتها لتحقيق طموح الإدارة العامة للإستراتيجية والتميز المؤسسي لبناء إدارة ذكية لصناعة العقول المبدعة التي تنفذ إستراتيجية الأمانة باقتدار، وتتابع مسيرة الجودة والتميز لأمانة العاصمة المقدسة لتكون نموذجاً يحتذى به على مستوى أمانات الوطن.

فقد تم ترشيح منسوبي الإدارة لحضور منتدى الجودة والتميز والذي أقيمت فعالياته في الفترة ٢ - ٦/ صفر ١٤٣٧هـ وتم خلاله مناقشة ٣٠ ورشة عمل و ورقة علمية والتي تهدف إلى نشر نظم وثقافة الجودة والتميز لدى المنظمات والأفراد والذي تم التعرف عليه في التواصل مع المشاركين بالمنتدى والاستفادة من خبراتهم. والتعرف على المنظمات المانحة لشهادات الجودة وجوائز التميز العالمية والمحلية بفئاتها المختلفة ، للتعرف على متطلباتها ومعاييرها. وكذلك معرفة كيفية التواصل مع بيوت الخبرة الاستشارية المؤهلة للمنظمات لتطبيق النظم والمعايير المطلوبة . وعرض التجارب الناجحة واقتراح الأنشطة التي تتيح شراكة مع كافة القطاعات الحكومية والخاصة في تطبيق الجودة والتميز وتذليل التحديات الموجودة.

(إدارة مكتب الإستراتيجية OSM)



أ. ياسر الشلاحي

1. أسس ومفاهيم ٦ سيجما (الحزام الأصفر)
2. تقليل الهدر بإستخدام منهجية LEAN
3. DMAIC كمدخل لمفهوم ٦ سيجما مرحلة إيجاد المشكلة والقياس

تكلم المحاضر في الثلاث ندوات عن الـ ٦ سيجما وأيضاً تم من قبلة التعليق على بعض المحاضرين الآخرين ، وبعد الإطلاع على ما ألقاه المحاضر أتضح أن الـ ٦ سيجما تكون لعمل محدد ضمن هذه المنظومة :

أبرز النقاط المذكورة في الدورة:

– الحل الجذري للمشكلة 5why?

اسأل نفسك به اسئلة لماذا وضع ٥ إجابات.
مثال:

لماذا التأخير عن الدوام

لماذا الطريق يأخذ وقت اطول

لماذا وقت الاستيقاظ متأخر

لماذا وقت النوم متأخر

لأن الطريق يأخذ وقت اطول

لأن وقت الاستيقاظ متأخر

لأن موعد النوم متأخر

لأنه ليس هناك تنظيم للوقت.



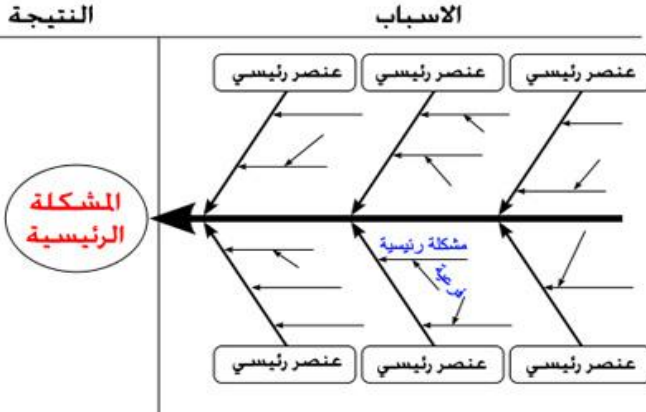


أ. ياسر الشلاحي

١. أسس ومفاهيم ٦ سيجما (الحزام الأصفر)
٢. تقليل الهدر بإستخدام منهجية LEAN
٣. DMAIC كمدخل لفهوم ٦ سيجما مرحلة إيجاد المشكلة والقياس

- نظرية عظم السمك

الأسباب المكونة للنظرية من هذه العناصر التالية:
الأشخاص
السياسة
الموارد البشرية
الأجهزة والآلات
مالية



١. الفجوة في تطبيق الجودة بين الدول
٢. نماذج التطبيق لإدارة الجودة في المنظمات



www.alkrizadi.com

د. رائد القمامي

تكلم المحاضر في الندوتين عن الفجوة ومسبباتها وضمان الجودة

الوضع المرغوب	الوضع الحالي
الأداء المرغوب	الأداء الحالي

أبرز النقاط المذكورة في الدورة:

- الفجوة ومسبباتها:

• قلة المعرفة.

• منظمة التجارة العالمية.

• الكوادر.

• تعدد المرجعيات.

• معوقات.

• أهداف.

• المظاهر.

• استبطاء النتائج واستئصال العمل.

- ضمان الجودة: التعامل مع الجودة: هي عملية مستمرة لغلق الفجوة بين الواقع وبين المطلوب

- عملية مراجعة الأداء وتقييمه واستخدام النتائج لتحديد مناطق الخلل ووضع الحلول المناسبة للتحسين

والتطوير.

- مؤسس الجودة: ادوارد ديمينج

تنفيذ التحسين

برامج تحسين الجودة	((الأعمال))	
تحديد طرائق التحسين لسد الفجوة	أعمال	فاعلية
	أولية	7 / 1
	ثانوية	0.14 / 1
	أخرى	1 / 1

التخطيط الاستراتيجي والتجهيز

((التخطيط))		((التجهيز))	
تحليل القوة	الفرص	الأهداف	الرسالة
تحليل الضعف	التحديات	الرؤية	السياسة
رصد وتقييم للبيئة الداخلية	رصد وتقييم للبيئة الخارجية	الأعمال	

التوثيق

تجهيز أداة	إعداد
إجراءات الجودة	كتيب الجودة
وسجلاتها	
تعليمات العمل	
تعليمات	الأهداف
تقارير	الرسالة
تقنيات	الهيكل
نتائج التوثيق	الرؤية
معلومات	السياسة
مواصفات	المبادئ

المراقبة والتنظيم

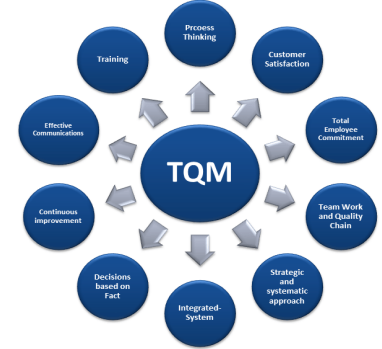
تنظيم	مراقبة جودة المشروع
المقترحات والشكاوي	
كيف/ أين / لمن /	معايير / قياس الأداء
صنف / حل / تفويض	/ مقارنة / تصحيح

١. الفجوة في تطبيق الجودة بين الدول
٢. نماذج التطبيق لإدارة الجودة في المنظمات



www.alrizadhi.com

د. رائد القمامي



إدارة الجودة الشاملة
TQM

التحكم بالجودة

توكيد الجودة

التفتيش



١٩٦٢م التفكير في
بتحسين المنتج



بداية
الجودة

١. إعادة هندسة العمليات الإدارية BPR (الهندرة) تطبيق إدارة التغيير



البرفسور.هاني العمري

تكلم المحاضر في ندوته أن الهندرة كلمة مشتقة من " هندسة الإدارة " وأضح أن الهندرة هي إعادة الهيكلة للمشاريع أو المؤسسات والشركات وبذلك يكون التعيير جذري .

من لا يتقدم... يتقدم

أبرز النقاط المذكورة في الدورة:

- هيكل العمليات أهم من الهيكل الوظيفي والوصف الوظيفي.
- لا بد من وضع الحلول الجذرية التي تنهي المشكلة لا التحسين البطيئ
- هيكل العمليات مهم بتغيير سير العمل للاقل
- قاعدة الخروج من الصندوق (Out Box) والتي تدعو الى الإبداع في أعمالهم والتخلص من الروتين والنظر الى الأمور المحيطة بأعمالهم بنظرة شمولية تساعد على تفجير الطاقات الإبداعية الكامنة في كل فرد منا.
- عناصر الهندرة الاساسية: -
 - إعادة التفكير بصورة أساسية (Fundamental Rethinking) وقد تطرقنا الى هذا الأمر.
 - إعادة التصميم بصورة جذرية: فالهندرة تسعى الى حلول جذرية لمشاكل العمل لا حلول سطحية ومؤقتة.
 - نتائج تحسين هائلة: فالهندرة تسعى الى نتائج هائلة من التحسين في مقاييس الأداء المختلفة ولا تكتفي بالتحسين الطفيف للأداء.
- العمليات الرئيسية (Processes): وتتميز الهندرة بتركيزها على العمليات وليس الإدارات أو المهام فقط، فالعمليات أشمل وأكبر وتغطي سلسلة الإجراءات المتعلقة بالعمل إبتداء من طلب العميل وإنتهاء بتقديم الخدمة المطلوبة مروراً بكافة الأقسام والإدارات ذات العلاقة بما يحقق الصورة الكبيرة والشاملة لأعمال المنظمات .

١. الأعداد لخطه التدقيق الداخلي والاجتماع الافتتاحي والختامي للجنة التدقيق
٢. أساسيات التدقيق الداخلي



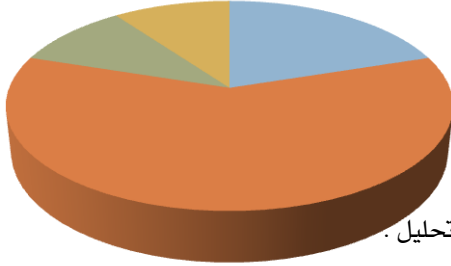
م. ضرار عياش

التدقيق

تكلم المحاضر في ندوته عن النسب التي توزع من أجل البدء في أي مشروع تكون كالتالي :

تخطيط

تنفيذ



أبرز النقاط المذكورة في الدورة:

- التدقيق الداخلي هو نظام للتقييم الذاتي في مؤسسة أو شركة ما.
 - محاسبة ادارية.
 - إدارة جودة.
- التقييم الداخلي عن طريق الموظفين للأنشطة المتصلة بسياق العمل داخل الشركة: فحص - رصد - تحليل.
 - سلوك الموظف.
 - هيكل الأعمال.
 - نظم المعلومات.
- الهدف من التدقيق الداخلي (هو تحديد التهديدات المحتملة التي تؤثر على سير العمل) : التحقيق من الفواتير والعقود والوثائق أعمال المراجع الداخلي:
 - تقديم الممارسات
 - رصد المخاطر
 - وضع اقتراحات للتحسين
 - اعداد التقارير
- التدقيق الداخلي لقسم خدمة العملاء لضمان سير الجودة

١. الخطأ الصفري

٢. منهجية كايزن



د. جمال حمدي

أبرز النقاط المذكورة في الدورة:

- مفهوم كايزن:
- يتحدد مفهوم كايزن لدى اليابانيين بأفكار مبسطة جداً تقوم على التحسين المستمر بإحداث تغيير بطيء
- القيام بالتحسين من خلال التخلص من الهدر.
- ويمكن استعمال هذا المبدأ في تطوير الذات بنجاح كبير.
- هي تتكون من كلمتين يابانيتين:
- كاي "Kai" وتعني التغيير
- زن "zen" وتعني للأفضل
- وتترجم إجمالاً Kizen إلى

Continual Improvement أي التحسين المستمر

- من أفضل الطرق في تطبيق الكايزن هي رباعية ديمنج أو (PDCA) التي تتضمن كل من:
- التخطيط (تعريف المشكلة أو موضوع التغيير)
- الأداء (إيجاد الحل للمشكلة)
- التدقيق (اختبار جدوى الحل)
- التطبيق (تطبيق الحل بعد دراسة جدواه)
- كي تحقق الكايزن عليك أن تتبع الاستراتيجيات التالية:
- طرح أسئلة صغيرة لتبديد الخوف واستلهم الابداع.
- التدبر في أفكار صغيرة لاكتساب عادات ومهارات جديدة.
- اتخاذ تحركات وأفعال صغيرة من شأنها أن تضمن النجاح.
- حل المشكلات الصغيرة حتى عند مواجهة أزمة مؤلمة كي لا تضطر إلى حل مشكلات أكبر.
- منح المكافآت الصغيرة لنفسك وللآخرين لإحراز أفضل النتائج.
- إدراك اللحظات الصغيرة الحاسمة المؤثرة التي يتجاهلها الآخرون.





م. صالح السلمي

أبرز النقاط المذكورة في الدورة:

تهدف الى تعزيز فلسفة تويوتا والتي أصبحت منهج عمل معتمد في المنظمات الناجحة.
العناصر:

- العملية الصحيحة تنتج النتائج الصحيحة (اختيار الأفراد المتميزين وتطويرهم لضمان التقدم والنجاح السريع).
- إضافة قيمة للمنظمة من خلال تطوير الموظفين (نموذج النظام البشري لتويوتا
- إن تدريب وتطوير أعضاء فريق ما (كافة الموظفين) يعتبر جزءاً من "النظام البشري" الذي يركز أساساً على تطوير الأفراد ينشأ أفراد متميزين).
- حل المشاكل من جذورها بشكل مستمر يؤدي إلى الرقي (يجب العيش على أعلى درجات التنافس ودائرة الصراع من مدراء وموظفي الشركات
- وإذ كان يدركون المواهب المتميزة والمتوفرة من المعارف والمهارات).



تحليل باريتو

تحليل باريتو هو أسلوب إحصائي في عمليات اتخاذ القرار، ويتم استخدامه لاختيار عدد محدود من المهام التي ينتج عنها تأثير عام على قدر من الأهمية. ويستخدم هذا التحليل مبدأ باريتو، وهو عبارة عن الفكرة المتمثلة في أنه من خلال القيام بنسبة ٢٠٪ من العمل، يمكن أن نحصل على نسبة ٨٠٪ من فائدة القيام بالعمل كله. أو أنّ الغالبية العظمى من المشاكل (٨٠٪) تنتج عن أسباب رئيسة معدودة (٢٠٪)، وهذا فيما يتعلق بتحسين الجودة.