

# الجودة

الإصدار رقم (٣) التاريخ : ٢٠٠٩/٥/١١م

التحسين المستمر

رفع مستوى الأداء

مشاركة الموظفين

التزام الإدارة العليا

لإقناع الآخرين بنظام  
الجودة ومزاياه يجب  
أن نكون أول المطبقين  
له، وأن تكون النتائج  
واضحة للعيان

محمد بن عبدالله الحارثي  
وزير الخدمة المدنية

## ” رواد الجودة “

وليام ادوارد ديمنج (١٩٠٠ - ١٩٩٣) .. أحد رواد الجودة وكان إحصائياً أمريكياً وأستاذ جامعة ومؤلف ومحاضر ومستشار.

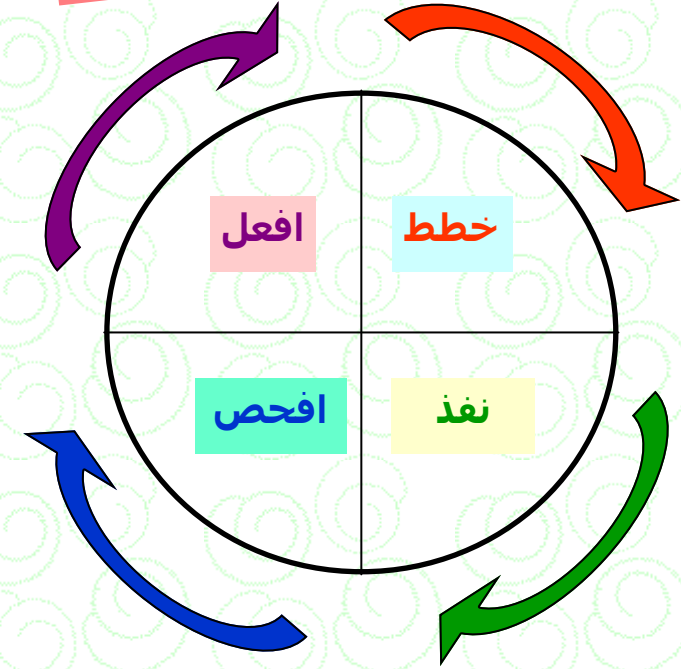
ابتكر ما يسمى بدائرة أو حلقة ديمنج (خطط-نفذ-افحص-افعل)

اكتشف مدى أهمية الرقابة الإحصائية في ضبط جودة العمل والإنتاج.

كان له دور في تعليم اليابانيين على استخدام الأساليب الإحصائية في رقابة الجودة.. ويعتبر ديمنج احد أسباب نجاح وتفوق اليابان في مجال الجودة .

كان يؤمن بضرورة تشجيع العاملين ومشاركتهم وجعلهم قادرين على المساهمة في إدخال تحسينات مستمرة من خلال فهمهم للعمليات وكيف يمكن تحسينها.

## حلقة ديمنج



**خطط:** وضع الأهداف ..

**نفذ:** تطبيق الأهداف والعمليات ..

**افحص:** مراقبة وقياس الأهداف والعمليات ..

**افعل:** اتخاذ الأفعال التي تؤدي إلى التحسين المستمر ..

مرحلة التشخيص، زيارات الخبراء  
التونسيين في بعض تقسيمات الوزارة  
والإطلاع على إجراءات سير العمل



المستويات الإشرافية في الوزارة لها دور  
هام في التطبيق لذا فان قناعتها والتزامها  
يعد أساسيا في عملية إرساء النظام

توفير التدريب لموظفي الوزارة على نظام  
إدارة الجودة سيكون منسجما مع متطلبات  
كل مرحلة في إرساء النظام

## معالي الشيخ الوزير يلتقي بأعضاء فريق الجودة:

التقى معالي الشيخ الوزير  
أعضاء فريق الجودة حيث اطلع  
على المراحل التي أنجزت  
حتى الآن من تنفيذ مشروع  
الجودة بالوزارة وأعاد التأكيد  
على التزامه بدعم المشروع  
وإنجاحه وتذليل المعوقات التي  
تواجه التنفيذ.

يجب على جميع العاملين بالوزارة في  
مختلف مستوياتهم المشاركة في تطبيق  
النظام لأن مشاركتهم إحدى ضمانات النجاح

تحديد مسؤوليات العاملين وصلاحياتهم  
وتسهيل الاتصال لتبادل المعلومات

المراجعة المستمرة لاحتياجات العاملين  
تضمن فاعلية العمل الجماعي وتهيئ  
الظروف المشجعة للابتكار

**العملية،،** مجموعة من الأنشطة المتداخلة أو  
المتفاعلة تحول المدخلات إلى مخرجات.  
**الإجراء،،** طريقة موصفة لتنفيذ نشاط  
أو عملية.