

عنوان المشروع
اثر الجودة على الفرد والمجتمع

أسم الطالب

بدور احمد عبدالرحمن جابري

الرقم الجامعي _ ٢٠٢١٢٠٢٩٣٨

مشروع تخرج -1

كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس – كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول - 2024

الاهداء:

Dr. Mona Moustafa Elashry



المستخلص:

جدول المحتويات:

رقم الصفحة	الموضوع
0	صفحة الغلاف
1	الشكر والتقدير :
2	الاهداء:
3	المستخلص:
4	جدول المحتويات :
5	قائمة الاشكال:
6	قائمة الجداول :
8_7	المقدمة :
10_9	مشكلة البحث:
13	أهمية البحث:
14	أسئلة البحث:
15	فرضيات البحث:
16	نموذج البحث:
17	منهجية البحث:
18	الدراسة الميدانية:
19	مخطط المشروع :
20	الدراسات السابقة والاطار النظري :
21	الملخص :
22	المراجع:

قائمة الاشكال :

قائمة الجداول:

مقدمة.

مجموعة الخصائص والسمات التي يجب توافرها في المنتج أو الخدمة بحيث تجعله يقوم بوظيفته على أكمل وجه ويرضى المستهلك من أجل التفوق والتميز يتجه التسابق إلى التحسين والتطوير والابتكار والتجديد في كل ما تقوم به المنظمة من أنشطة, وما تطبق من أساليب وتقنيات, وكل ما تقدمه من مخرجات في شكل سلع أو خدمات.

هي العنصر الفارق في تحديد مراكز المنظمات في الأسواق. والجودة تتطلب أن تحاول Quality ومع زيادة العناية بالمجتمع والعملاء فإن الجودة كل منظمة تجميع كل قدراتها وتوظيف كل مواردها لتحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية. لقد أصبح مفهوم إدارة الجودة الشاملة اليوم من أهم مفاهيم الإدارة انتشاراً على مستوى العالم, وذلك منذ البدء إعلان هذا المفهوم في الخمسينات في اليابان وحقت من خلاله بعض المنظمات مستويات غير مسبوقة من الجودة

إنّ الجودة رحلة مستمرة نحو التميز، ويجب على الجميع العمل معاً لتحقيقها. من خلال الالتزام والتعاون والتركيز على العملاء، يمكننا جميعاً المساهمة في بناء مجتمعات أفضل ومستقبل أكثر إشراقاً

إنّ الجودة ليست مجرد مفهوم أو مصطلح، بل هي رحلة مستمرة نحو التميز في جميع المجالات. تبدأ هذه الرحلة من الفرد نفسه، وتشمل المؤسسات والمنظمات والمجتمعات بأكملها

وإدارة الجودة الشاملة: هي فلسفة إدارية حديثة فرضت نفسها خلال عقد التسعينات بحيث أصبحت أسلوب حياة للمنظمات الاقتصادية خاصة الصناعية ومنهج المنافسة والبقاء في الأسواق. وقد حقق هذا الأسلوب نجاحاً عظيماً للمؤسسات التي انتهجته, حيث أصبح السعي نحو إرضاء العملاء والتحسين المستمر في الأداء والعمل كفريق من أجل تحقيق هذا الهدف المتجدد يعد السمة الأساسية للعمل الإداري في العصر الراهن ليس فقط في المؤسسات الربحية بل في كافة أنواع المؤسسات بما فيها تلك التي لا تهدف أساساً لتحقيق أية أرباح

في ظل الظروف الراهنة التي

يشهدها مطلع الألفية الثالثة

أصبحت الجودة أكثر

القي

ضايًا إلحاحاً أمام كل مؤسسة

صناعية كانت أو خدمية كي تنجح في إنتاج سلع

أو تقديم خدمات تلبي حاجات الناس وتوقعاتهم، بأسعار مناسبة وقادرة على

المنافسة

مشكلة الجودة:

تُعدّ مشكلة الجودة من أهمّ التحديات التي تواجه المؤسسات والمنظمات في مختلف المجالات.

أوجه المشكلة:

* عدم وجود تعريف موحد للجودة: يُعدّ عدم وجود تعريف موحد للجودة من أهمّ التحديات التي تواجه تطبيقها، حيث تختلف معايير الجودة من مؤسسة لأخرى ومن مجال لآخر.

* صعوبة قياس الجودة:

يُعدّ قياس الجودة من الأمور الصعبة، حيث لا توجد معايير كمية محددة لقياسها في جميع المجالات.

* ارتفاع تكاليف تطبيق الجودة:

قد ترتفع تكاليف تطبيق الجودة بشكل كبير، خاصة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

* مقاومة التغيير:

قد يواجه تطبيق الجودة مقاومة من بعض الموظفين الذين يفضلون العمل بالطريقة القديمة.

* عدم وجود ثقافة الجودة:

قد لا تكون ثقافة الجودة منتشرة في بعض المؤسسات، مما قد يجعل تطبيقها صعباً.

التأثيرات السلبية لمشكلة الجودة:

* انخفاض كفاءة العمليات: يُؤدّي انخفاض الجودة إلى انخفاض كفاءة العمليات وزيادة الهدر.

* انخفاض رضا العملاء: يُؤدّي انخفاض الجودة إلى انخفاض رضا العملاء وفقدانهم.

* فقدان التنافسية: يُؤدّي انخفاض الجودة إلى فقدان المؤسسات والمنظمات لتنافسيّتها في السوق.

* تأثير سلبي على المجتمع: يُؤدّي انخفاض الجودة إلى تأثيرات سلبية على المجتمع، مثل تدهور مستوى المعيشة وزيادة الفقر.

الحلول المقترحة لمشكلة الجودة:

* وضع تعريف موحد للجودة:

يجب على المؤسسات والمنظمات العمل معاً لوضع تعريف موحد للجودة.

* تطوير أدوات قياس الجودة:

يجب تطوير أدوات قياس الجودة لقياسها بشكل دقيق في جميع المجالات.

* توفير الدعم المالي لتطبيق الجودة:

يجب على الحكومات والمؤسسات المالية توفير الدعم المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة لتطبيق الجودة.

* نشر ثقافة الجودة:

يجب نشر ثقافة الجودة في جميع المؤسسات والمنظمات من خلال التوعية والتدريب.

إنَّ مشكلة الجودة رحلة مستمرة نحو التميز، ويجب على الجميع العمل معًا لتحقيقها. من خلال الالتزام والتعاون والتركيز على العملاء، يمكننا جميعًا المساهمة في بناء مجتمعات أفضل ومستقبل أكثر إشراقًا.

أهمية الجودة.

مصطلح الجودة يشير إلى أداء المؤسسات والشركات التجارية ، فكل شركة ناجحة تسعى دائما إلى تحقيق نجاحا وتميزا من خلال تطبيق إدارة الجودة الشاملة في عملها .

حتى تصل إلى تحقيق الهدف بمعايير عالية وخالية من المشاكل والعيوب ، حيث يتم تطبيق الجودة في كافة مجالات العمل وتتم وفقا لقواعد وقوانين ومعايير محددة ، فما أهمية الجودة في العمل ؟ هذا ما سنتحدث عنه في مقالنا هذا .

تعرف الجودة الشاملة بأنها عبارة عن سياسة إدارية شاملة للمؤسسة ، وتضم مجموعة من الإجراءات لتصل إلى أعلى مستوى من الإنتاجية وذلك لتحقيق الرضا للشركة والعملاء ، ولها أهمية كبيرة ومن أهميتها نذكر التالي :

تقليل التكاليف :

كلما زاد تحسن المنتج كلما قلت تكاليفه ، وأيضا الاستغناء التام عن الأنشطة التي لا تمنح المنتج قيمة عالية ، كما أنه عند إنتاج المنتج بنجاح من المرة الأولى لن يحتاج إلى إتلاف كميات كبيرة أو إعادة تصنيعه وهذا يوفر زيادة في التكاليف .

السمعة الشركة :

عندما تقوم الشركة بتطبيق نظام الجودة الشاملة فهذا ما يجعلها ويجعل المنتج أو الخدمة ذات سمعة طيبة بين الناس ، فعندما يسمع الناس أن المنتج يخضع إلى نظام الجودة ومعاييرها فإن ذلك يشعرهم بالإطمئنان وأيضا يشعر العميل بالإرتياح عند شراء المنتج ، كما أنه يساعد ذلك على انتشار منتجات الشركة مما يحقق لها الشهرة ويزيد من مبيعاتها وهذا يؤدي إلى التأثير بشكل جيد على نسبة الأرباح .

استخدام الموارد المتوفرة بفعالية :

هيئة مراقبة تطبيق الجودة تضمن دائما استغلال الموارد المتاحة في الشركة بشكل فعال والاستفادة القصوى منها ، وهذا ما يؤدي إلى تقليل الهدر والفضل ، ومعرفة الموارد ذات الكفاءة العالية من غيرها ، هذا الأمر يساهم في زيادة وتحسين الإنتاج .

انتماء الموظفين إلى الشركة ورفع الروح المعنوية لهم :

عندما يتم تطبيق إدارة الجودة الشاملة داخل المؤسسة فيكون هناك دعم واهتمام من قبل الموظفين للشركة ، وحينها يشعر الموظفون بحماس شديد وأنهم لا يعملون أي شيء بل يعملون في مجال يحرص على إنتاج أفضل المنتجات وأعلىها جودة .

هذا الأمر يعطيهم الحافز والدافعية ليكونوا جديرين بحمل شعار الجودة ، كما يعزز التعامل مع بعضهم والعمل بروح الفريق وهذا ما يزيد انتمائهم للشركة .

زيادة المبيعات :

إدارة الجودة الشاملة تضمن إنتاج أفضل المنتجات وذات جودة وكفاءة عالية وبسرعة أقل وبأقل تكلفة ممكنة ، وهذا يؤدي إلى زيادة حجم المبيعات وزيادة الربح التي تحققه الشركة أو المؤسسة وأيضا من خلال السمعة الطيبة للشركة وحماسة الموظفين يزيد إقبال العملاء على طلب المنتج .

حماية المستهلك :

عند تحقيق الجودة الشاملة يتم اعتماد مواصفات محددة وقياسية تساهم في حماية المستهلك من الغش التجاري وأيضا تزيد وتعزز الثقة في منتجات تلك الشركات .

نجاح المؤسسة :

عند تطبيق إدارة الجودة داخل الشركات ، فإن ذلك يعمل على تحقيق الترابط والتنسيق بين كافة أقسام الشركة وإداراتها المختلفة دون حدوث أي خلل أو مشاكل

تقليل نسبة المخزون :

فعندما يتم توفير احتياجات العملاء من المنتجات المحددة والمطلوبة في الوقت المحدد ، فإنه لا يكون هناك أي حاجة لوجود مخزون بكميات كبيرة وزيادة المخازن .

حل المشاكل والمشاركة :

يساعد تطبيق الجودة الشاملة في حل كافة مشاكل الموظفين أثناء عملية تصنيع المنتج ، كما أن المشاركة والتشاور وأخذ آراء الموظفين بعين الاعتبار يساهم ذلك في تنظيم قرارات الشركة وتحقيق نجاحها وزيادته .

القدرة على المنافسة :

الجودة الشاملة لها أهمية كبيرة فهي تساعد الشركات على بناء قدرة عالية في المنافسة والحصول على مكان فعال داخل الأسواق العالمية .

توفير الوقت :

يساعد تطبيق الجودة على تقليل الوقت المبذول من أجل إنجاز الأعمال المطلوبة ، فهي توفر للشركات أساليب وطرق مختلفة لإنجاز الأعمال بسرعة أكبر ووقت أقل وهذا ما ينعكس بشكل إيجابي على سير العملية الإنتاجية وتحسين بيئة العمل

التكليف الثاني

أسئلة عن الجودة

ما هو تعريف الجودة؟

ما هي أهمية الجودة في مختلف المجالات؟

ما هي معايير الجودة؟

ما هي أنظمة إدارة الجودة؟

كيف يمكن تطبيق أنظمة إدارة الجودة في المنظمات؟

ما هي فوائد تطبيق أنظمة إدارة الجودة؟

ما هي التحديات التي تواجه تطبيق أنظمة إدارة اما هي العوامل التي تؤثر على جودة المنتجات أو الخدمات؟

كيف يمكن قياس جودة المنتجات أو الخدمات؟

ما هي أدوات تحسين الجودة؟

كيف يمكن تطبيق أدوات تحسين الجودة في المنظمات؟

ما هي فوائد تطبيق أدوات تحسين الجودة؟

ما هي التحديات التي تواجه تطبيق أدوات تحسين الجودة

كيف يمكن تحسين جودة التعليم في المدارس؟

كيف يمكن تحسين جودة الخدمة في المستشفيات؟

كيف يمكن تحسين جودة الخدمة في الفنادق؟

كيف يمكن تحسين جودة الخدمة في المطاعم

ما هي نسبة المنتجات أو الخدمات التي تلي معايير الجودة؟

ما هي تكلفة عدم الجودة في المنظمة؟

ما هي نسبة تحسن الجودة بعد تطبيق نظام إدارة الجودة؟

ما هي نسبة تحسن الجودة بعد تطبيق أداة تحسين الجودة

أهداف البحث الجودة

ضبط مستوى جودة الخدمات والسلع المقدمة وهذا.

الهدف يتعلق بالمعايير التي ترغب المؤسسات والشركات في المحافظة عليها.

2- تطوير المنتجات والسلع وفقاً لرغبات العملاء، والحد من الأخطاء، أي توفير منتجات وخدمات خالية من العيوب لكسب ثقة جميع العملاء.

3- رفع الروح المعنوية لجميع العاملين وتحفيزهم على تطوير أدائهم وزيادة الإنتاج، بجانب تأكيد قدرة المؤسسة على توجيه وتجهيز وتطوير جميع العاملين بها.

4- خلق بيئة عمل تشجع على التعلم والتطوير وإشراك جميع العاملين في هذه العملية.

5- الرقابة الجيدة على عمليات الإنتاج، وتطوير أدوات قياس العمليات.

6- نشر ثقافة المرونة والتكيف مع ظروف السوق المالي والتجاري، وتغير أنواق ورغبات العملاء، وهو يتعلق بقدرة المؤسسة وفعاليتها، بجانب مدى استجابتها للتغيرات ومحيط العمل.

7- خفض التكاليف والمصروفات، وذلك من خلال معرفة أنواق العملاء بدقة وتطبيقها بطريقة صحيحة من أول مرة، توفيراً لنفقات إعادة الإنتاج ودفع التعويضات.

8- إدارة الوقت بطريقة صحيحة وتقليل الوقت اللازم لممارسة الأعمال، وهو ما يعد توفيراً للنفقات أيضاً.

9- تحسين الربحية والإنتاجية.

10- زيادة القدرة على جذب العملاء، والتركيز على أساليب التسويق الفعالة.

11- تقليل نسبة شكاوي العملاء، وهو ما يتحقق برفع قيمة المنتجات والخدمات المقدمة.

12- نشر ثقافة العمل الجماعي بين جميع الإدارات، والقدرة على فهم المشكلات وحلها.

13- التركيز على عناصر التنافسية، أي الرغبة في التطور وتوقع التغيير المستمر في رغبات العملاء

فرضيات الجودة

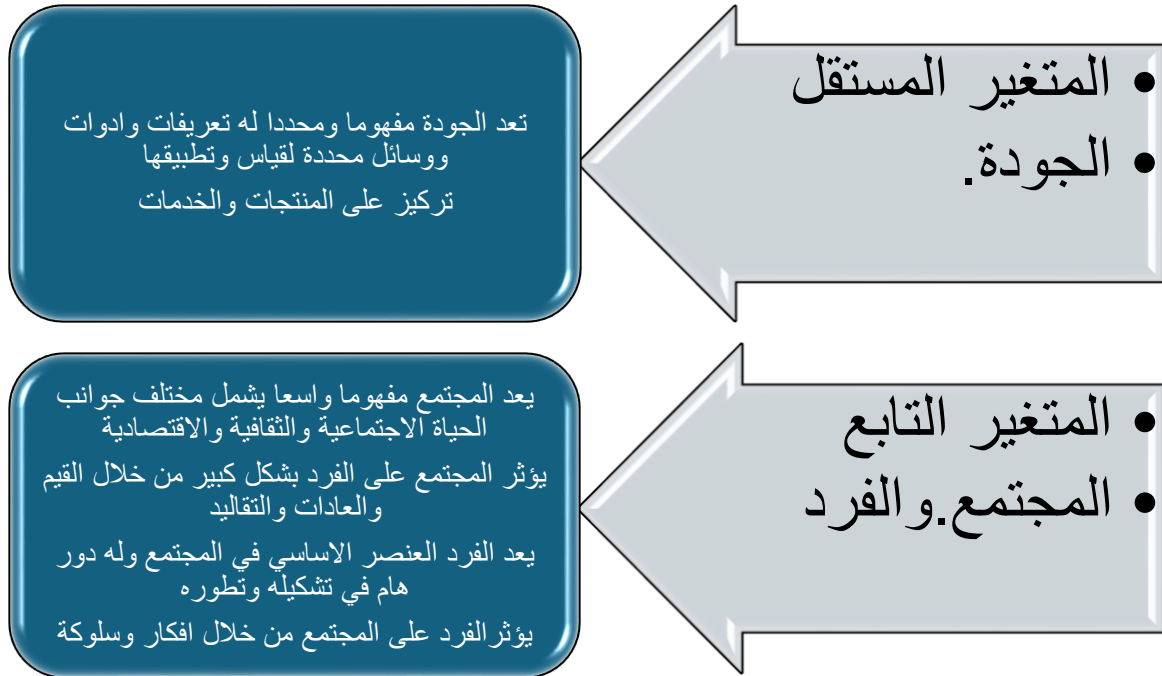
الوضوح: يجب أن تكون فرضيات الجودة واضحة ومحددة لا لبس فيها.

القياس: يجب أن تكون فرضيات الجودة قابلة للاختبار بحيث يمكن تقييم صحتها.

الواقعية: يجب أن تكون فرضيات الجودة قابلة للتحقيق وواقعية.

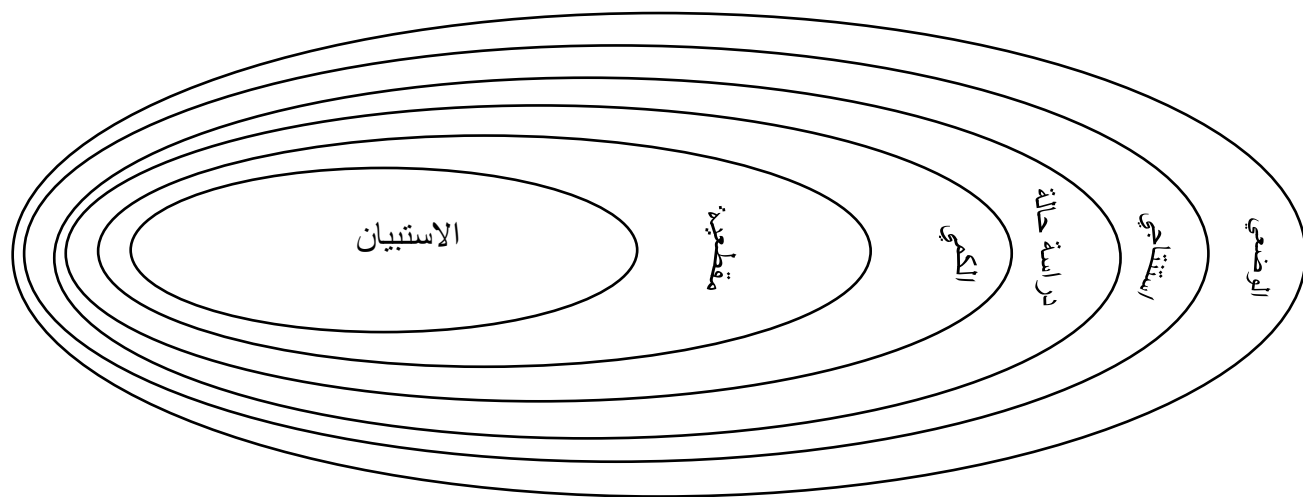
الملائمة: يجب أن تكون فرضيات الجودة متسقة مع المعرفة والخبرة في مجال الجودة

نموذج البحث:



منهجية البحث :

٥٠



المكان الميداني

التطبيق المقترح للبحث الجودة

1_مجالات الأعمال:

تحسين أداء الموظفين:

زيادة رضا الموظفين:

تحسين العمل الجماعي:

تعزيز الابتكار:

2_مجالات التعليم.

تطوير برامج تعليمية:

تحسين مهارات الطلاب:

إعداد الطلاب لسوق العمل:

3_مجالات البحث العلمي:

إجراء المزيد من البحوث:

تطوير نظريات جديدة:

نشر المعرفة:

4_مجالات أخرى:

المنظمات غير الربحية:

القطاع الحكومي:

المجتمع بشكل عام

مخطط المشروع:

هيكل مشروع المقترح

الفصل الأول : الاطار العام للدراسة

الفصل الثاني : الاطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع : التحليل الاحصائي

الفصل الخامس : المناقشة والخاتمة :

الفصل الاول : الاطار العام للدراسة

الفصل الثاني : الاطار النظري

الفصل الثالث : منهجية البحث

الفصل الرابع : التحليل الاحصائي

الفصل الخامس : مناقشة النتائج والخاتمة

الملخص:

قائمة المراجع

<https://hrdiscussion.com/hr52583.html>

<https://engfac.mans.edu.eg/quality-and-certification/road-to-quality/what-is-quality>

<https://engfac.mans.edu.eg/quality-and-certification/road-to-quality/what-is-quality>

<https://hr-excellence.net/blog/%D8%A3%D9%87%D9%85%D9%8A%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%AC%D9%88%D8%AF%D8%A9-%D9%81%D9%8A-%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%85%D9%84/>

<https://gemini.google.com/app/1888238e393c57a2>

الملاحق: