

مشروع الادارة:👤

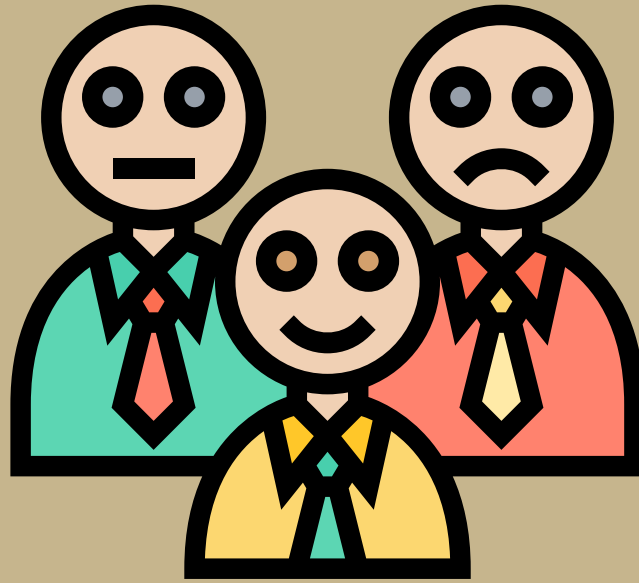
في بحث اليوم سنتكلم عن اهميه الاداره العليا

لأنها تلعب دورًا محوريًا في دعم نظم الجودة وتحقيق ولاء العملاء.👤👤



عمل :مشاعل ضيف

تلعب الإدارة العليا دورًا محوريًا في دعم نظم الجودة وتحقيق ولاء العملاء،
حيث تضع السياسات وتوفر الموارد اللازمة
وتضمن تطبيقها على جميع المستويات
. وتتجسد مسؤوليتها في خلق ثقافة الجودة التي تركز على العميل وتسعى للتحسين المستمر.



ماهو دور الإدارة العليا في دعم نظم الجودة:

تحدد السياسات والأهداف :	تضع الاداره سياسات الجودة المتعلقة بها وتضمن توافقها مع أهداف المنظمة الشاملة.
توفير الموارد	توفر الإدارة الموارد المالية والبشرية والتكنولوجيا اللازمة لتطبيق نظم الجودة وتطويرها
دعم ثقافة الجودة	تخلق الإدارة ثقافة داخل المنظمة من خلال تواصل وتدريب وتشجيع موظفيها تحسين المستمر
تخصيص الميزانيات	تخصيص الإدارة الميزانيات اللازمة لتنفيذ مشاريع الجودة وتدريب الموظفين
المتابعة والتقييم	تتابع الإدارة أداء نظم وتقييمها بشكل دوري، وتتخذ الاجراءات التصحيحية
دعم فرق العمل	تشجع الإدارة فرق العمل المختصة بالجودة وتوفر لها الدعم اللازم لتنفيذ مهامها بكفاءة



٢. ما هو دور الإدارة العليا في دعم نظم الجودة:

تطبيق معايير الجودة	تتأكد الإدارة من تطبيق معايير الجودة على جميع المستويات من خلال وضع إجراءات واضحة ومراجعة دوريه لضمان الالتزام بها
فهم احتياجات العملاء	تضع الإدارة العميل في محور اهتمامها وتسعى لفهم احتياجاته وتوقعه بشكل دقيق .
تحسين تجربة العميل	تعمل الإدارة على تحسين تجربة في جميع نقاط التواصل مع المنظمة مثل تقديم خدمة عملاء ممتازة
بناء علاقات قوية مع العملاء	تسعى الإدارة لبناء علاقات مستدامة من خلال التواصل الفعال والاستماع لملاحظاتهم واقتراحهم
تلبية احتياجات العملاء	تضمن الإدارة تلبية احتياجات عملاء بشكل فعال وسريع من خلال توفير قنوات تواصل متنوعة وسهلة استخدام



• المشكلة البحثية: 🍂

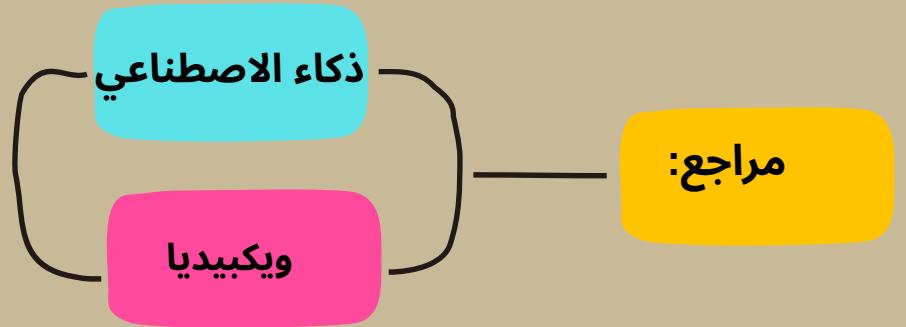
رغم التوسع في تطبيق نظم الجودة في المؤسسات المختلفة، إلا أن العديد من هذه المبادرات لا تحقق النتائج المرجوة بسبب ضعف التفاعل أو الدعم من قبل الإدارة العليا. ويُلاحظ أن هناك تفاوتًا كبيرًا في مدى التزام القيادات الإدارية بتوفير الموارد، ووضع السياسات، ومتابعة تنفيذ نظم الجودة، مما يثير التساؤل حول الدور الحقيقي للإدارة العليا في دعم وتحفيز ثقافة الجودة داخل المؤسسة.



في نهاية هذا البحث اكتشفنا ان الإدارة العليا هي المحرك الرئيسي لنظام الجودة، وتلعب دورًا حاسمًا في تحقيق ولاء العملاء من خلال توفير الدعم اللازم، وتعزيز ثقافة الجودة، وتقديم منتجات وخدمات عالية الجودة تلبي احتياجات العملاء وتتجاوز توقعاتهم.



“مشروع الإدارة“



عمل مشروع بحث :
مشاعل ضيف عبده

مشروع نهائي 1