

نماذج وأساليب إدارة الجودة الشاملة:

• أولاً :نماذج الجودة الشاملة

1- النموذج الدائري: يتكون من ثلاثة أجزاء:

أ-التخطيط الاستراتيجي

ب-الإدارة التكاملية

ج-ممارسة الإدارة اليومية

ويتضمن الإجابة علي ثلاث تساؤلات :ماذا يتضمن العنصر ؟

كيف يتم تطبيقه؟

من الذي سيقوم بتطبيقه

2- نموذج الجائزة الأمريكية للجودة

- ويقوم علي أربعة محاور أساسية
- 1- المحرك «القيادة»
- 2- النظام «برامج ضمان جودة السلع ،الاستفادة من الموارد البشرية،التخطيط الاستراتيجي ،نظم المعلومات وتحليلها.
- 3- الأغراض :مدي اهتمام المؤسسة بالعملاء
- 4-قياس درجة التقدم في تحقيق نتائج الجودة

ثانياً: أساليب إدارة الجودة الشاملة:

- 1- العصف الذهني
- 2- تحديد المواقع
- 3- تحليل السبب والنتيجة
- 4- أشكال باريتو
- 5- بناء فريق العمل

عناصر إدارة الجودة الشاملة

- 1- الخطة الإستراتيجية التي تركز على العميل:
- 2- الأفراد داخلياً وخارجياً
- 3- والنشاط الذي يوضح التحسين المستمر
- 4- إن التنمية ووسيلة النظام تعتمد على التحكم في العملية والمشروع والوقاية من خلال استخدام الوسائل وتقنيات الجودة.

مقومات تطبيق إدارة الجودة الشاملة

- 1- الاتفاق على المقصود بالعميل ودوره في المؤسسات التعليمية
- 2- الشراكة بدلاً من الانتماءات التخصصية لأعضاء هيئة التدريس
- 3- نظم الحوافز التي تشجع على التحسين المستمر في العملية التعليمية
- 4- تعميق دور فرق العمل والمجموعات في العملية التعليمية
- 5- المقارنة ووجود أطر مرجعية Benchmarking للعمليات والنتائج
- 6- تغيير ثقافة المؤسسة التعليمية

مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

- 1- مرحلة إقناع وتبني الإدارة لفلسفة إدارة الجودة
- 2- مرحلة التخطيط
- 3- مرحلة التقويم
- 4- مرحلة التنفيذ
- 5- مرحلة تبادل ونشر الخبرات