

منهج العمليات

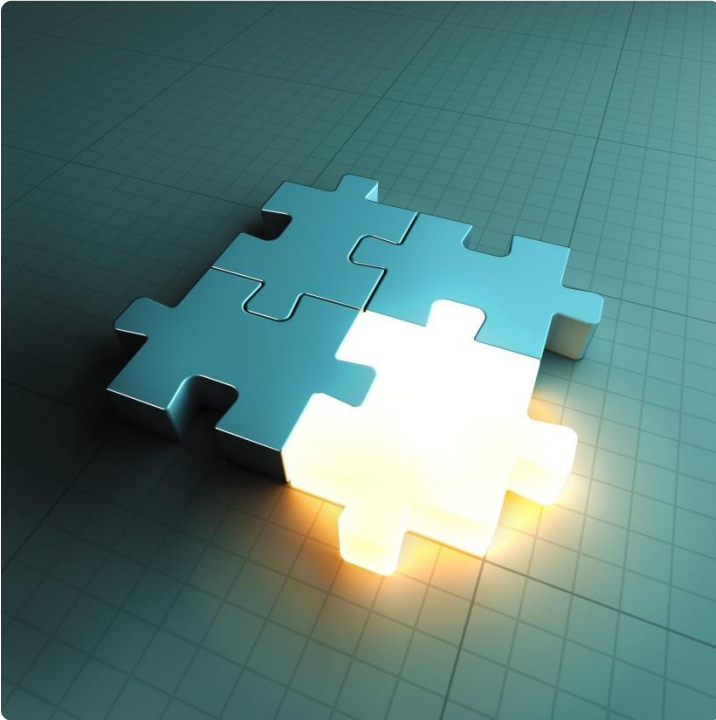
بناء عمليات نظام الجودة





تعريف منهج العمليات

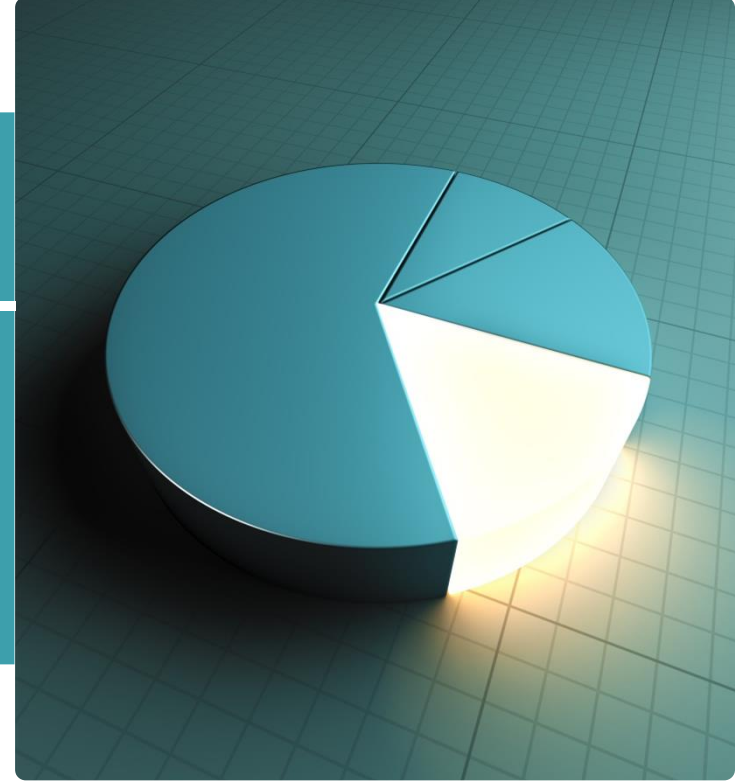
وتعرف العملية بانها مجموعة من المهام الرئيسية المكونة من مهام فرعية مترابطة، متكاملة، متفاعلة مع بعضها في تجانس، وتناغم وفق اسلوب سلسلة الجودة، بحيث يسهم جميعها في انجاز هدف مشترك وهو تحقيق اعلى جودة للوصول اعلى ارضاء الزبائن بأعلى مستوى من الرضا.





تعريف آخر للعملية

مجموعة الأنشطة المترابطة او المتفاعلة مع بعضها البعض التي تحول المدخلات الى مخرجات. وبمعنى اخر هي تحويل مجموعة من المدخلات (المادية و/ او غير المادية) الى مخرجات (نتائج تأخذ صور عدة مادية او غير مادية، كالسلع او الخدمات او المعلومات او غيرها).



تقسم العمليات الى ثلاثة انواع اساسية يمكن توظيفها كما يلي:

عمليات اساسية: Core Process

وهي عمليات هامة وذات قيمة عالية وهي التي تضيف قيمة بشكل مباشر الى العملية وتنشأ كرد فعل لطلب العملاء الخارجيين، وهي التي تولد الرضا والاشباع لديهم.



عمليات مساندة: Support Process

وهي التي تركز على اشباع وتلبية احتياجات ورغبات العميل الداخلي بالمنظمة. وربما تضيف هذه العمليات قيمة بشكل مباشر عن طريق توفير بيئة العمل المناسبة، او تضيف قيمة بشكل غير مباشر عن طريق مساعدة ومساندة العمليات الهامة الاساسية.

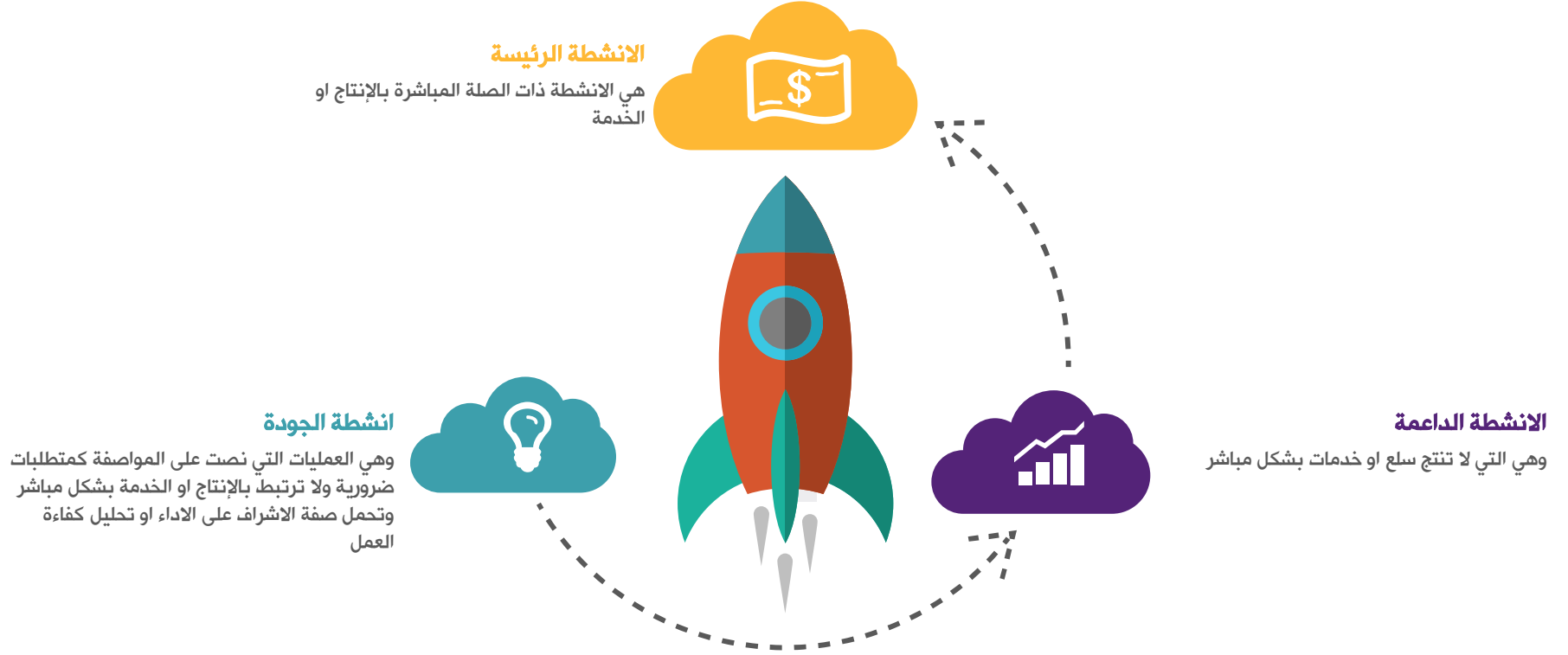


عمليات ادارية: Management Process

وهي تختص بإدارة العمليات الاساسية والمساندة من خلال ممارسة الوظائف الادارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة.



الآلية تحديد العمليات



انشطة الجودة

وهي العمليات التي نصت على المواصفة كمتطلبات ضرورية ولا ترتبط بالإنتاج او الخدمة بشكل مباشر وتحمل صفة الاشراف على الاداء او تحليل كفاءة العمل

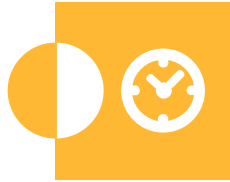
عملية مراجعة الادارة



عملية ضبط الوثائق والسجلات



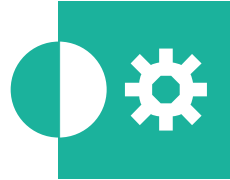
عملية التدقيق



عملية ضبط اجهزة القياس



عملية الاجراءات التصحيحية والوقائية



الانشطة الداعمة

وهي التي لا تنتج سلع او خدمات بشكل مباشر

انشطة الموارد البشرية
التوظيف - التدريب - التعيين



أنشطة البنية التحتية

الادارة العامة - ادارة التخطيط -
الشؤون المالية - المحاسبة



انشطة المشتريات والعقود

وهي كل ما يتعلق بالمدخلات التي يتطلبها
الانتاج او الخدمة
مواد واولية - استهلاكية - الات



انشطة تطوير التقنيات

اجهزة الحاسب - البرمجيات -
التقنيات



الانشطة الرئيسية

هي الانشطة ذات الصلة المباشرة بالإنتاج او الخدمة

العمليات التشغيلية

جميع الانشطة والاجراءات التي تتم لتحويل
المخلات الي مخرجات



الامدادات الداخلة

المواد الاولية لعملية الانتاج - النقل -
المستودعات - الاستلام



التسويق والمبيعات

التسويق الالكتروني - المندوبين - صالات
العرض



الامدادات الخارجة

اجراءات الشحن - النقل - مناولة المواد -
التعبئة - التغليف

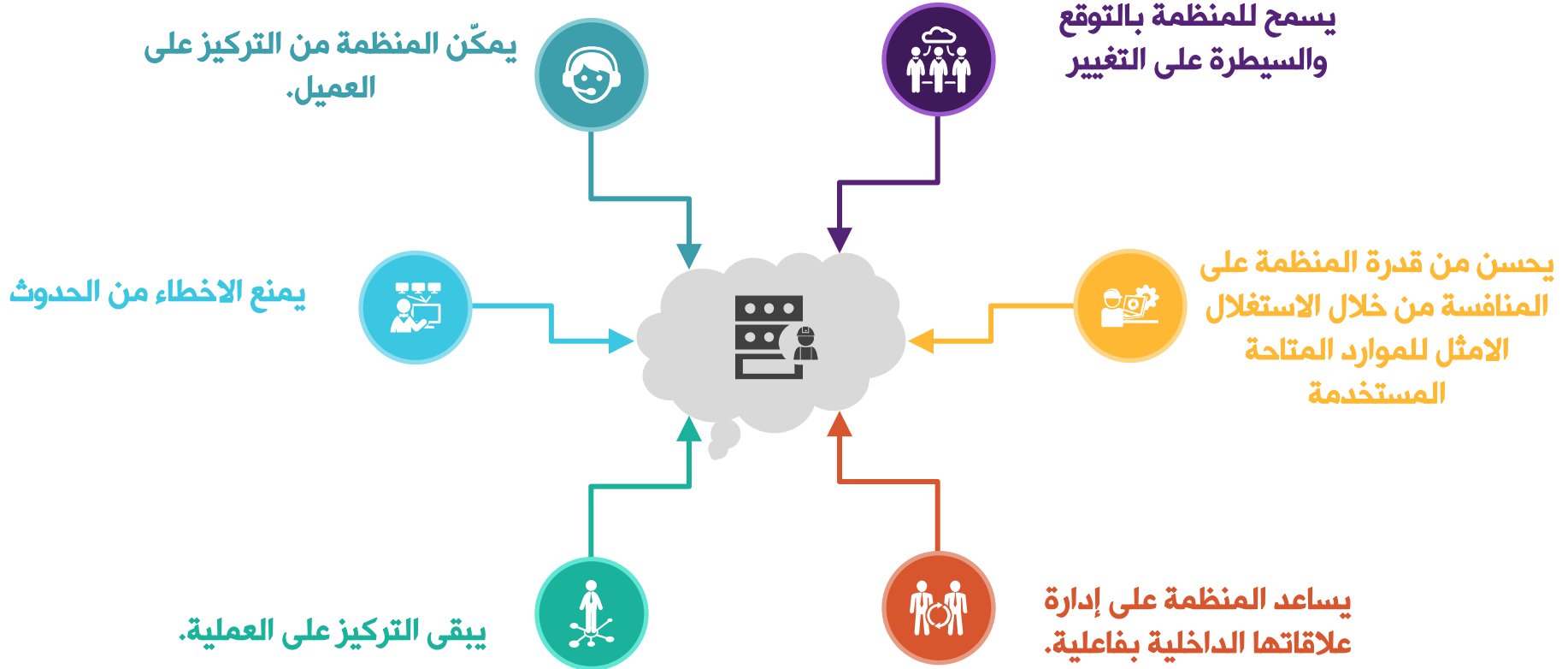


خدمات ما بعد البيع

صيانة المنتج - التعامل مع شكاوى العملاء -
تدريب العميل على استخدام المنتج



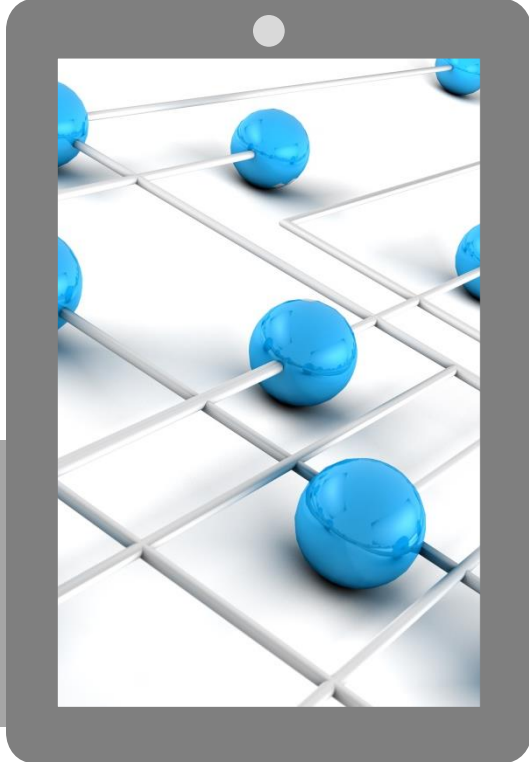
اهمية التركيز على العمليات



اهمية التركيز على العمليات

تابع





الحصول على نتائج عن اداء
وفاعلية العملية

تفهم المتطلبات والوفاء بها.

التحسين المستمر للعمليات على
اساس القياس الموضوعي

الحاجة الى اعتبار العمليات من
منظور القيمة المضافة

وتبين المواصفة الدولية ISO9001 ان من مزايا منهج العملية التحكم المستمر الذي يوفره خلال الترابط بين العمليات المنفردة داخل منظومة العمليات بالإضافة الى تجميعها والتفاعل بينها. وعند اتباع هذا المنهج في نظام إدارة الجودة، فإنه يؤكد على أهمية:

