

تمرين رقم (1)

" افحص ثقافة الجودة في مؤسستك "

تجد في الجدول التالي 20 جملة نتيج لكم أن تقيّموا ثقافة الجودة في الديوان. في كل جملة مطلوب منكم أن تعطوا رأيكم في فكر الجودة، السلوكيات، القيم، والأهداف كما تشعرون انها موجودة/ مطبقة في الديوان. والتقييم يتم حسب المقياس (0-5).

| # | مؤشرات الأداء الخاصة بإدارة الجودة | موافق بشدة (5) | موافق (4) | نوعا ما (2)، (3) | معارض (1) | معارض بشدة (0) |
|-----|---|----------------|-----------|------------------|-----------|----------------|
| 1. | الموظفون على علم بسياسة الجودة إستراتيجية الجودة وخطط التحسين | | | | | |
| 2. | الموظفون يفهمون الجودة ويتحملون مسؤولياتهم تجاهها | | | | | |
| 3. | الموظفون يفهمون طبيعة الخدمات التي يقدمونها ومتطلباتها | | | | | |
| 4. | الموظفون لديهم الرغبة لتلبية متطلبات عملهم ومسؤولياتهم | | | | | |
| 5. | تعتبر الجودة ذات بعد مهم لإدارة الديوان | | | | | |
| 6. | يضع مديرو الديوان مواصفات عالية لأداء الجودة | | | | | |
| 7. | الموظفون يملكون المهارات والمعرفة للقيام بعملهم بشكل متسق | | | | | |
| 8. | هناك تعاوني حقيقي بين الموظفين لتحسين جودة الخدمات في الديوان | | | | | |
| 9. | المواد والتجهيزات في الديوان تلبى احتياجات الجودة | | | | | |
| 10. | يفهم الموظفون أن جزءاً من معايير تقييمهم يرتبط بمدى تحقيقهم لأهداف الجودة | | | | | |
| 11. | الجودة تحظى باهتمام إدارة الديوان وتكرس لها الموارد المطلوبة | | | | | |
| 12. | يتم طرح المشاكل من أجل اقتراح الحلول المناسبة وليس لتوجيه اللوم للآخرين | | | | | |
| 13. | يعتقد الموظفون أن هناك منهجا علمياً في الديوان لتحسين الجودة | | | | | |
| 14. | فهم الموظفون ويعلمون بالأنظمة والإجراءات المعتمدة لقيام بأعمالهم | | | | | |
| 15. | يشارك الموظفون في عملية التخطيط للجودة في المستويات الادارية المختلفة | | | | | |
| 16. | يشعر الموظفون بالاعتزاز بما يقومون به من عمل ويقدمونه من خدمات | | | | | |
| 17. | هناك تقدير واضح لمن يقدمون أعمالاً مهمة لتحسين الجودة | | | | | |
| 18. | يشعر الموظفون أن قنوات الاتصال مع إدارة الديوان قوية وفعالة | | | | | |
| 19. | يشعر الموظفون أن تغيب بعضهم عن العمل يربك العمل ويحدث خلل في الجودة | | | | | |
| 20. | التخطيط والاجتماعات الدورية الفعالة جزء من ثقافة الديوان | | | | | |

