

بسم الله الرحمن الرحيم



إدارة التغيير..

و تحدي الالتزام

بمعايير الجودة

مقدم إلى:

مجلس الجودة السعودي (المنطقة الغربية)

الملتقى العلمي الافتتاحي

تقديم: م. عبدالله الدرين

الثلاثاء ٢٢ ذي الحجة ١٤٣٦ هـ

الموافق ٦ أكتوبر ٢٠١٥ م

وقفة تعارف مع جارك ...



•الإسم :

•التخصص :

•الشركة والإدارة :

•سنوات الخبرة :



المهندس عبدالله الدرين والتطوير المؤسسي (المستشار في التخطيط الاستراتيجي)

- حصل على درجة البكالوريوس في الهندسة الميكانيكية من جامعة الملك عبدالعزيز ١٩٩٢م – عمل لها يقارب ٢٠ عام في عدة شركات وكان آخر منصب تقلده المدير التنفيذي في مكتب أفضل الممارسات للاستشارات وعمل سابقاً مدير للتخطيط والتطوير في شركة سليب هاي . وشركة حداده (زينل) . وشركة صافولا

- حصل على العديد من الدورات مع منظمات عالمية في مجال الجودة والتخطيط الاستراتيجي وإدارة التغيير المؤسسي وعضو تنفيذي ومؤسس في مجلس الجودة السعودي وعضو الجمعية الأمريكية للجودة ASQ وعضو الجمعية الأمريكية للتدريب والتطوير ASTD

- أهم الإنجازات : مطور برنامج المسار في استراتيجية الحياة للأفراد وبرنامج بيت العائلة في مأسسة مشاريع العائلية ونموذج العمل Business Model (جمعية مراكز الأحياء بجدة) ومبادرة أمان المجتمعية في إدارة أزمة السيول في الميدان وشارك في إدارة التغيير لمشروع الحكومة الإلكترونية في المدينة المنورة وتقييم لبرنامج التميز والقيادة العامة لشرطة أبوظبي .



هل هناك تحدي بين الجودة و التغيير ؟



لا

(لماذا)



نعم

(لماذا)

إذا فعلت الأشياء بنفس الطريقة .. فسوف تحصل على نفس النتائج !

كيف نحافظ على الجودة في ظل التغيير ؟



إدارة التغيير

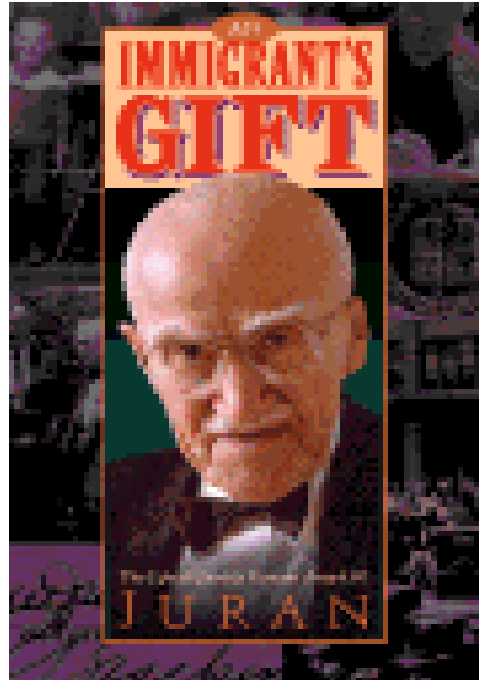


قصة الجودة !



مفهوم الجودة

- الجودة = موائمة الهدف من الخدمة أو المنتج. (جوران)
- الجودة = الوفاء بمتطلبات العميل الحالية والمستقبلية (ديمنج)
- الجودة = تحقيق متطلبات العميل. (كروسبي)



مفهوم الجودة

التعريف الأكثر شمولية المذكور بالمواصفات العالمية أيزو ٨٤٠٢ ومعتمد من المعهد الأمريكي الوطني للمقاييس (ANSI) والجمعية الأمريكية لمراقبة الجودة (ASQC) هو كما يلي :

الجودة هي إجمالي الصفات الخاصة بمنتج ما (سلعة أو خدمة) والتي تضيف على المنتج المقدرة على تحقيق متطلبات محددة ومفهومة ضمناً.

ما هي إدارة الجودة الشاملة ؟

نظام الجودة الشاملة يعنى بجميع نشاطات الشركة التي لها علاقة بالمنتج والتي لها علاقة بالعميل والتي لها علاقة بالموظف وكذلك المساهمين بالشركة أو المالكين للشركة والتوازن بينها للوصول الى المستويات المطلوبة مع الحرص على التخطيط للمستقبل والتطوير المستمر.



أهم نماذج الجودة الشاملة



• النموذج الأمريكي مالكوم بلدرج

• نموذج المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة

• نموذج الأيزو 9000

• جوائز التميز

الجودة كلام على ورق !

من خلال خبرتك ما هو أكبر عائق لتطبيق الجودة في مكان عملك ؟

١. عدم تبني الملاك او الإدارة العليا

٢. ثقافة طبطب وليس يطلع كويس

٣. ارتفاع تكلفة تطبيق الجودة

٤. تدني المعرفة بأساليب تطبيق الجودة

٥. تعارض المصالح وفقدان المكاسب

٦. اخرى (ارجو ذكرها...)



”إن للأفعال صوتاً أعلى من الكلمات“

خلاصة رحلة الجودة

- لا يوجد في إدارة الجودة الشاملة ما يسمى : ”بمقياس واحد يناسب الجميع“
- وأغلب المصطلحات لا يفهمها إلا القليل ، لذلك تعتمد على جانبين مهمين

النظرية والتطبيق



قصة التغيير !



تحرير المفهوم

التغيير

في ابط صورة يعني التحرك من الوضع الحالي الذي نعيشه إلى وضع مستقبلي افضل.



إدارة التغيير

هي عبارة عن عمليات منظمة للتأكد من جاهزية العاملين وتبنيهم للتغيير في طريقة العمل بصورة دائمة لتحسين

الأداء.



إحصائيات

٩٠% من عوائق نجاح

التغيير هي قضايا مرتبطة

بالعنصر البشري

أكبر ١٠ عوامل لنجاح التغيير

٨٢%	(1) القيادة
٨٢%	(2) العدل بين الموظفين
٧٥%	(3) المشاركة
٧٠%	(4) الاتصال
٦٨%	(5) التدريب
٦٥%	(6) قياس الأداء
٦٢%	(7) بناء الفريق
٦٢%	(8) مهارة التغيير
٦٠%	(9) التحفيز
٦٠%	(10) استثمار الطاقات الداخلية

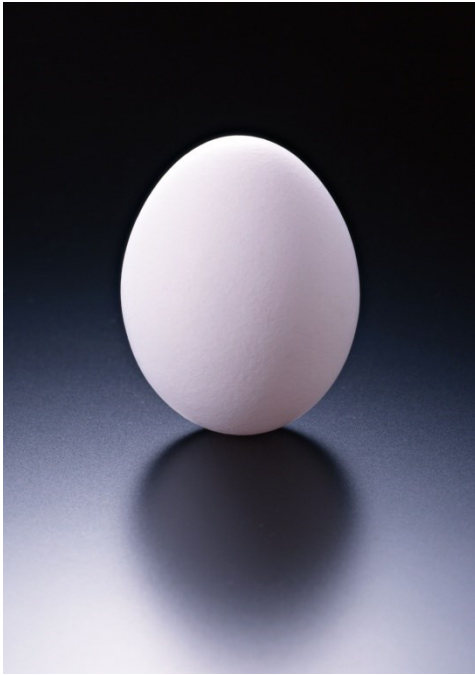
Source: IBM Survey 1997



عناصر التغيير الخمسة

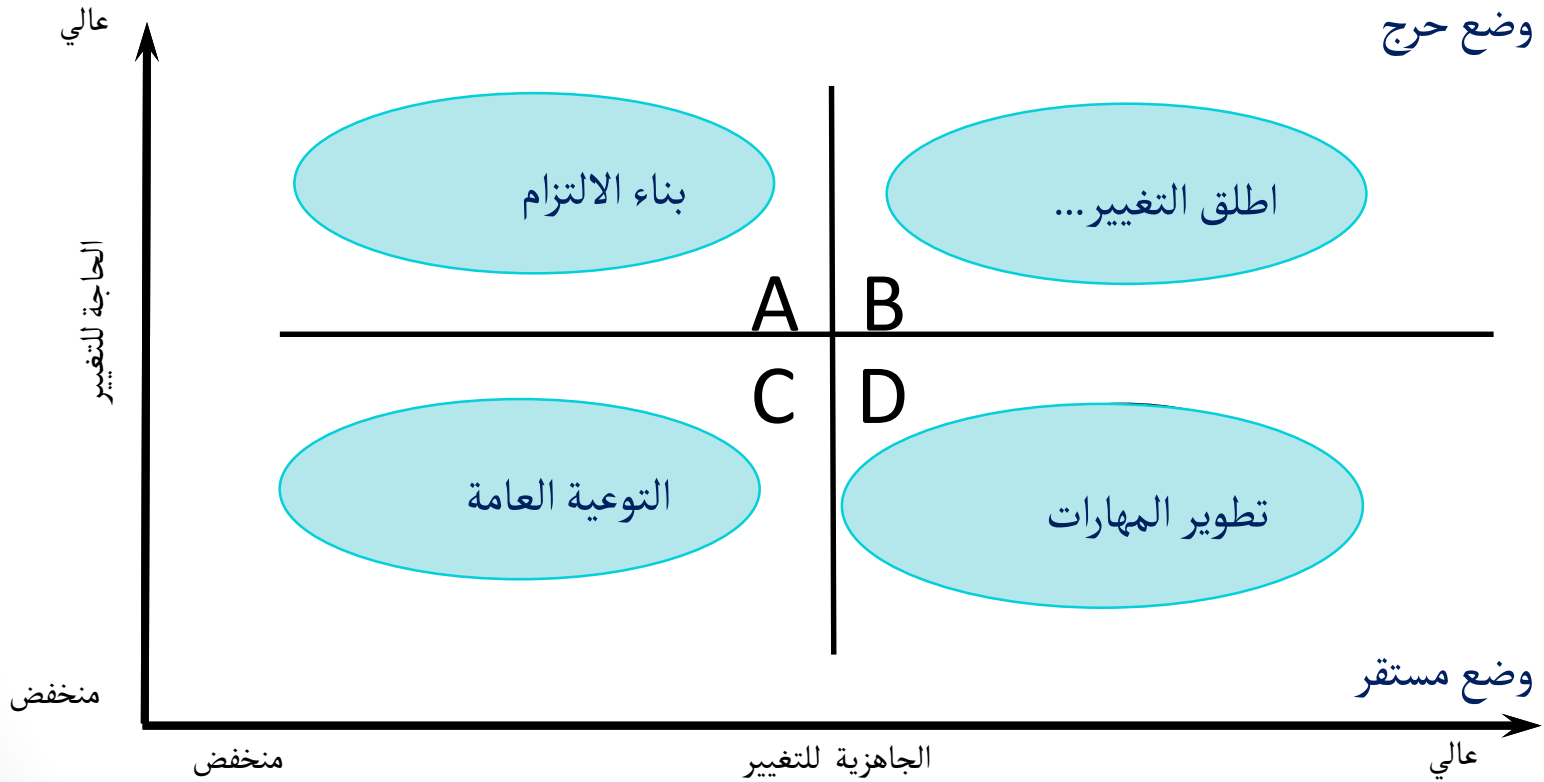
تطبيق ناجح =	مكافآت فعالة	+	الخطوات الأولى قابلة للتنفيذ	+	أناس مؤهلون	+	القيادة و الرؤية	+	ضغوط دافعة الى التغيير
تبخر =	؟	+	الخطوات الأولى قابلة للتنفيذ	+	أناس مؤهلون	+	القيادة و الرؤية	+	ضغوط دافعة الى التغيير
إحباط =	مكافآت فعالة	+	؟	+	أناس مؤهلون	+	القيادة و الرؤية	+	ضغوط دافعة الى التغيير
إسحاب =	مكافآت فعالة	+	الخطوات الأولى قابلة للتنفيذ	+	؟	+	القيادة و الرؤية	+	ضغوط دافعة الى التغيير
خيبة أمل =	مكافآت فعالة	+	الخطوات الأولى قابلة للتنفيذ	+	أناس مؤهلون	+	؟	+	ضغوط دافعة الى التغيير
لا مبالاة =	مكافآت فعالة	+	الخطوات الأولى قابلة للتنفيذ	+	أناس مؤهلون	+	القيادة و الرؤية	+	؟

من أين يبدأ التغيير ؟

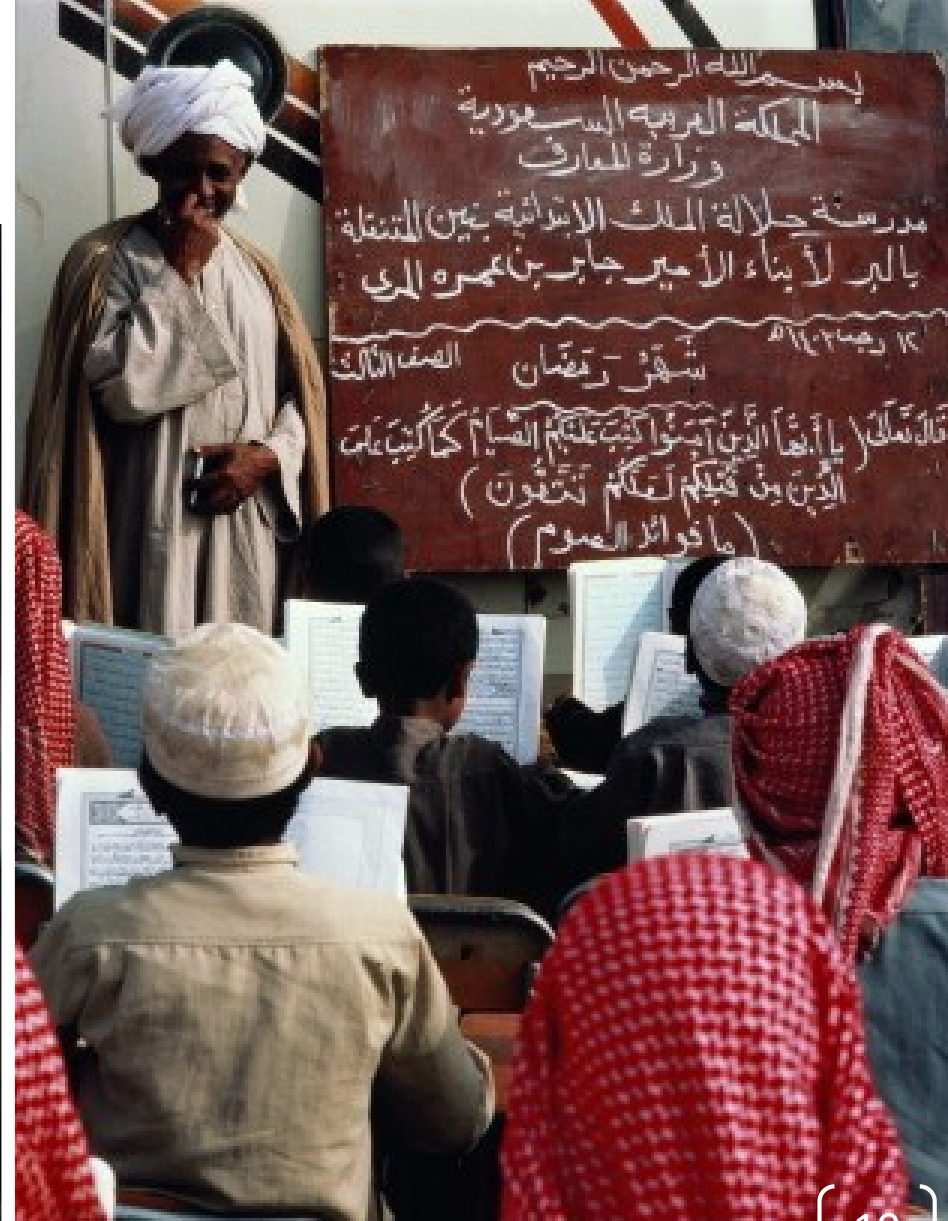


- من الموظف
- من المدير
- من الإدارة

اين نحن اليوم؟ (A B C D)



رصيد الحاضر



تجارب الأمس

أنواع التغيير:

1. التغيير العشوائي او التلقائي

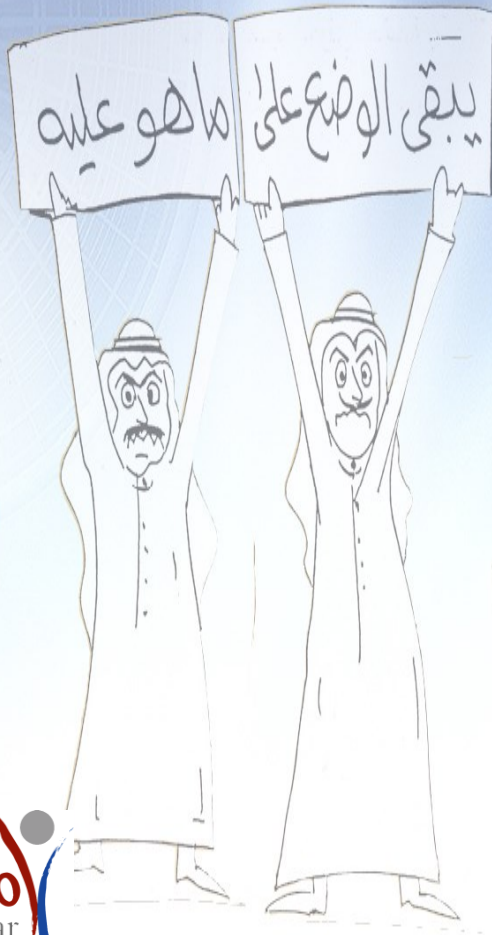
2. التغيير المخطط او المتوقع وينقسم إلى:

• التغيير الاستراتيجي :

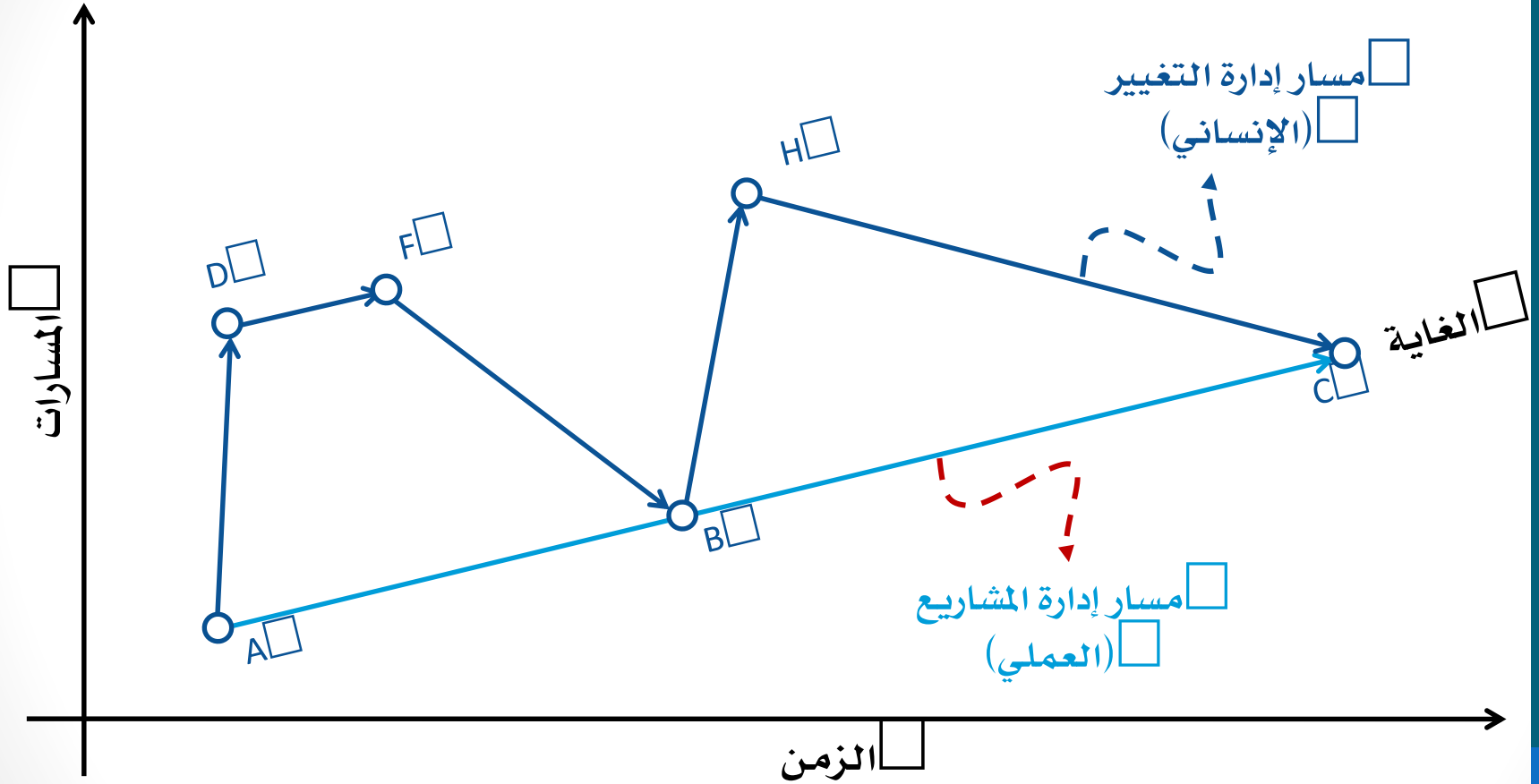
تركز على القضايا الرئيسية طويلة الأجل والرؤية الاستراتيجية.

• التغيير الوظيفي :

الإدارات والهياكل والتقنيات والتي لها أكبر الأثر على العاملين.

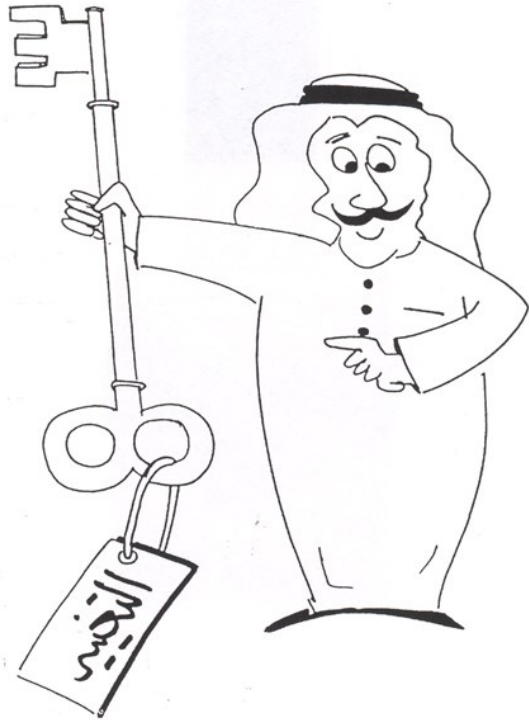


الفرق بين إدارة المشروع و إدارة التغيير



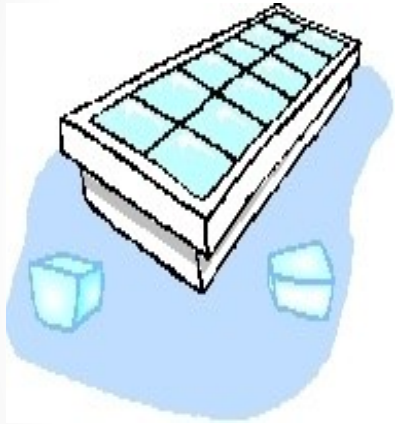
* ملاحظة: قد تحتاج إلى السير في المسار الإنساني وخطوات أطول، مع الحفاظ على المحتوى العملي، حتى تصل إلى الهدف المنشود.

مناهج في اداره التغيير ..



- منهج لوين
- منهج قليتشر
- منهج كوتر

منهج لوين (Lewin's model)



تثبيت



تركيب



تذويب

منهج قليتش (Gleicher's model)

(C) تكلفة تطبيق التغيير

أكبر من

العائد من نجاح التغيير

معرفة خطوات التغيير (K)

X

عدم الرضا بالواقع (D)

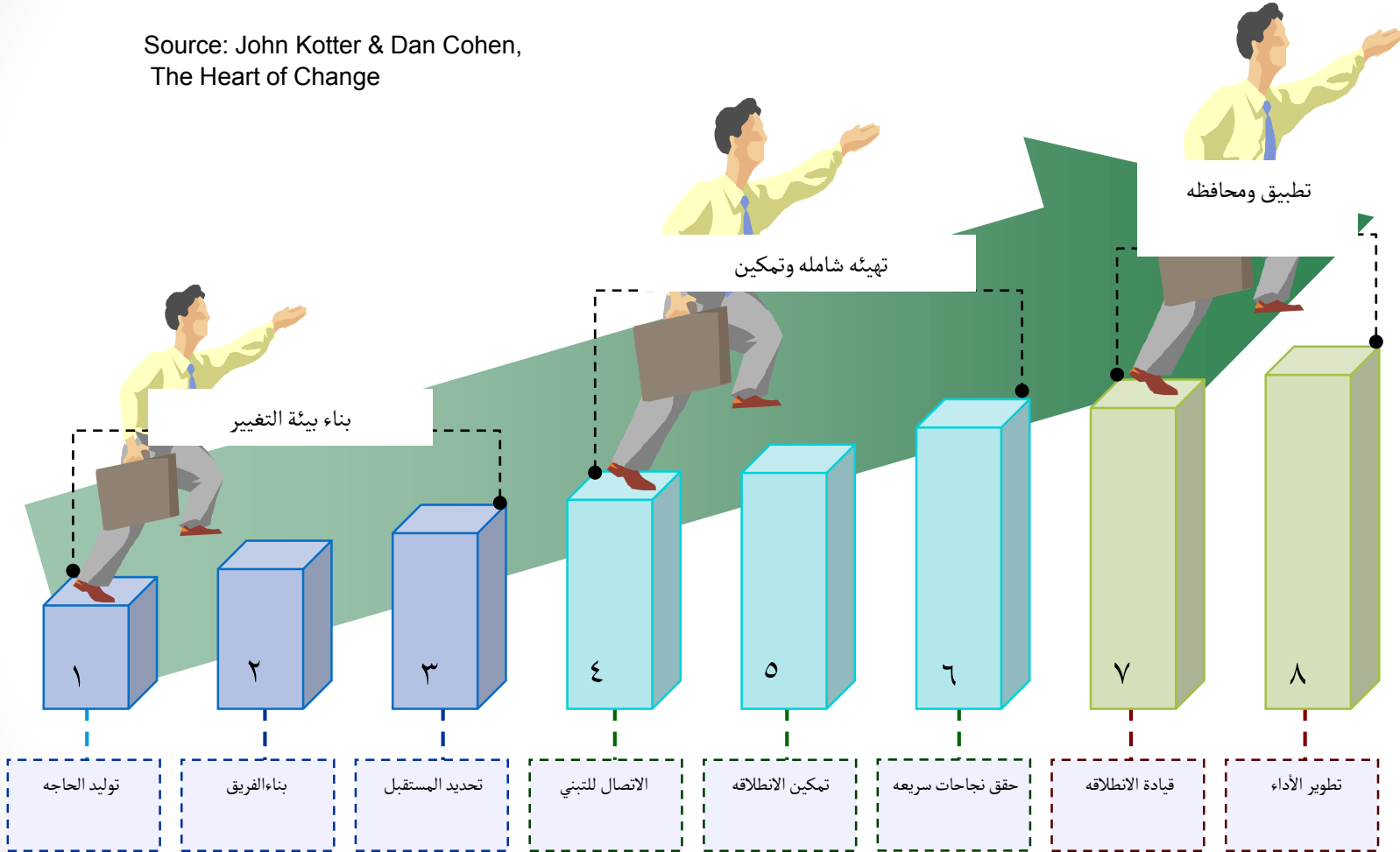
X

الرغبة بالتحرك للمستقبل (W)

$$C < (K \times D \times W)$$

منهج كوتر (Kotter's model)

Source: John Kotter & Dan Cohen,
The Heart of Change



مقاومة التغيير ..

المقاومة:

هو تعبير ظاهري أو باطني لردود الفعل الراضة للتغيير.

مصادر المقاومة مرتبطة :

1. بشخصية الأفراد
2. بطريقة التغيير
3. بالنظام الاجتماعي

التفاعل مع التغيير ..

الراغبون

(منفتحين بشكل عام على

التغيير)

المناصرون

(يقودون التغيير)

المقاومون

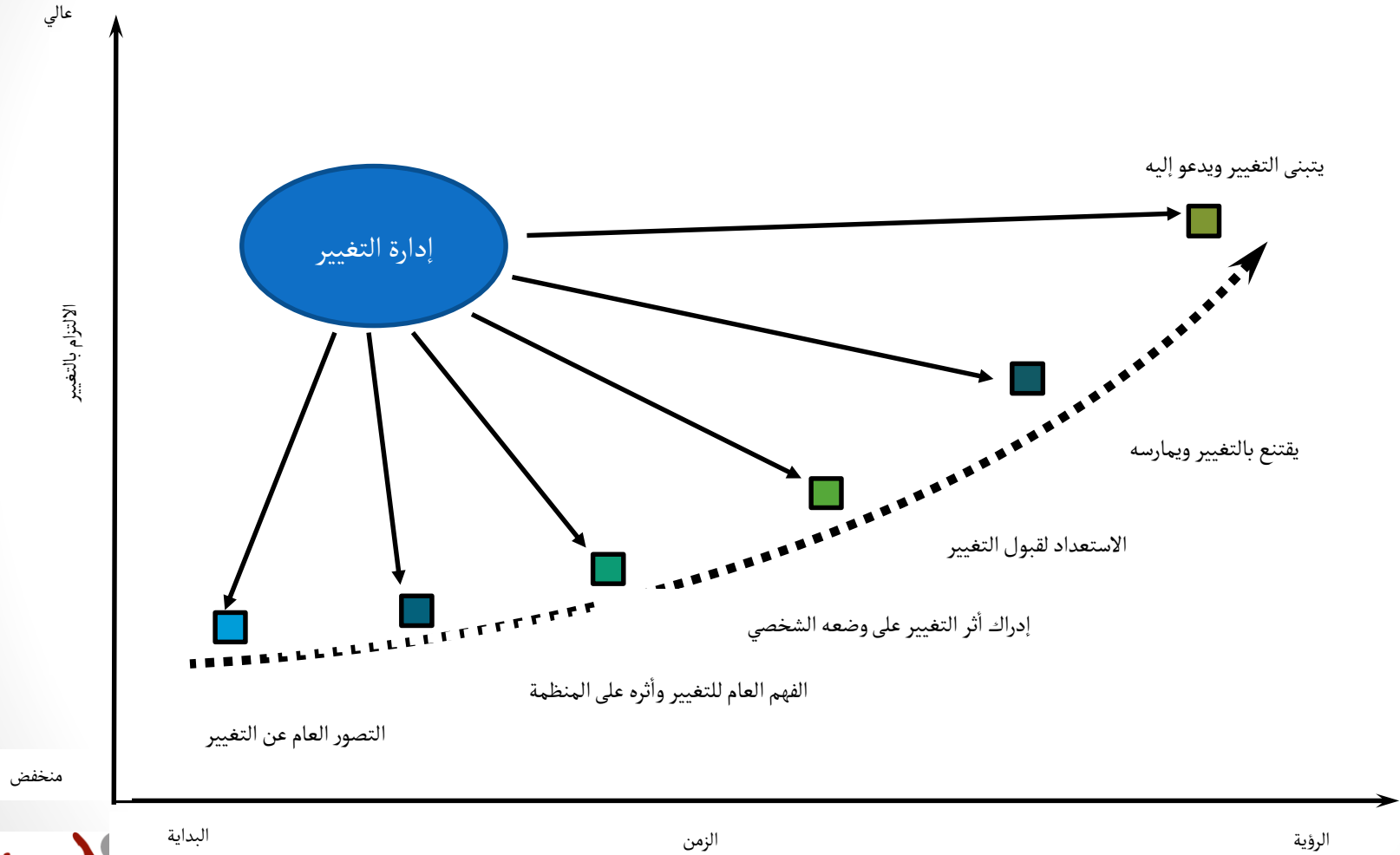
(مقاومون للتغيير بشكل دائم)

المحايدون

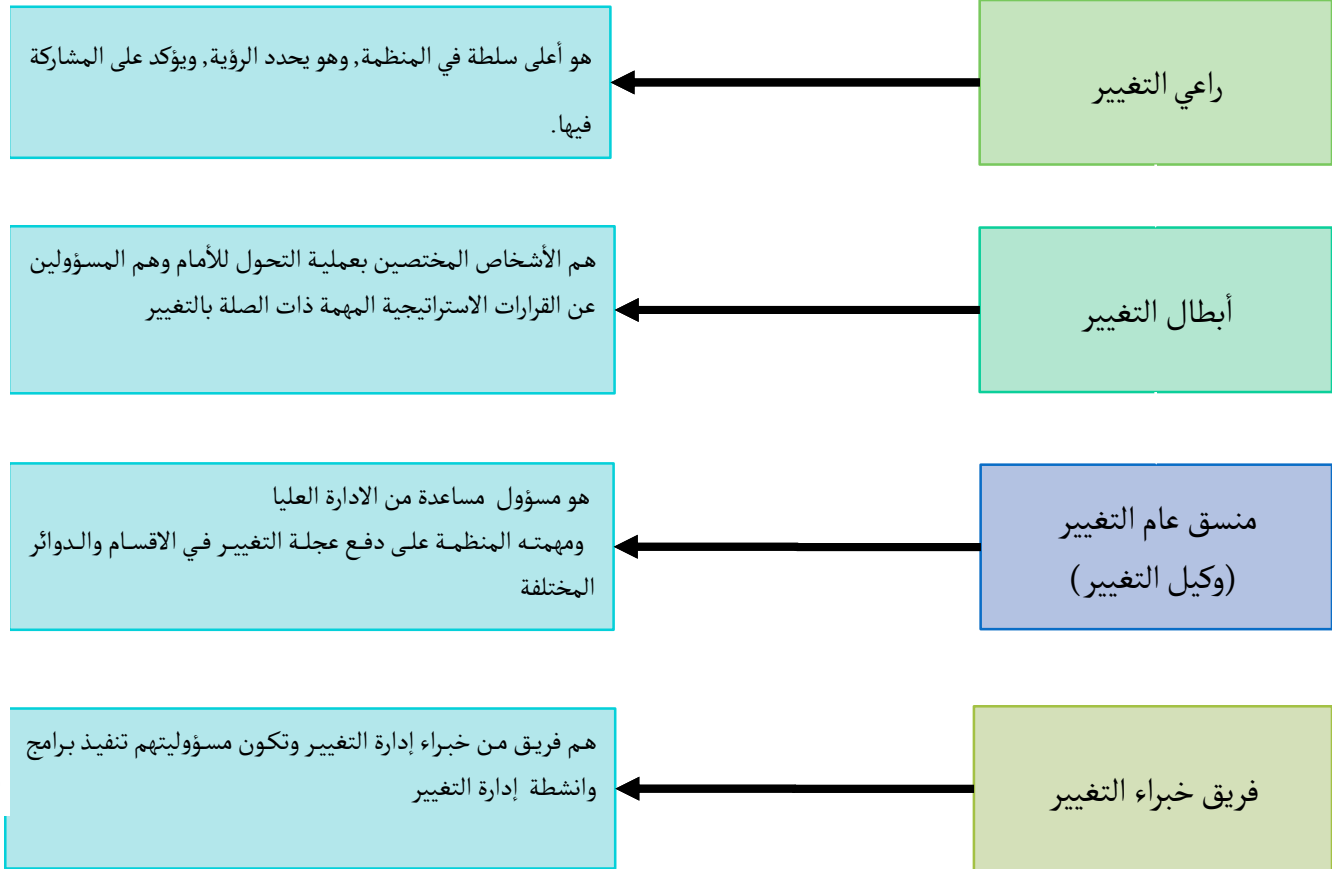
(يفضلون التغيير في مجالات

عملهم الفنية فقط)

مراحل بناء الالتزام بالتغيير



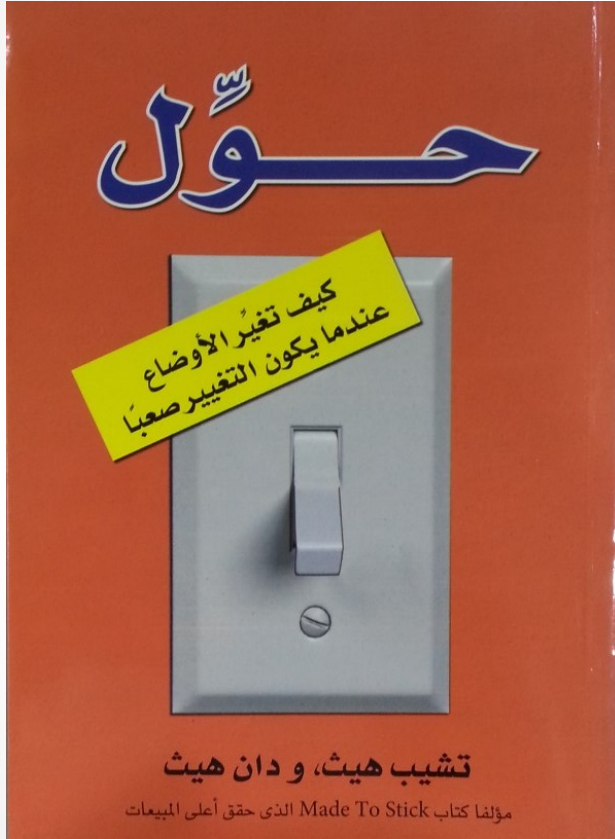
الهيكل التنظيمي لإدارة التغيير



الاستعداد للتغيير يصنع الإبداع !



أين إبداعنا اليوم في صناعة الحضارة ؟



قصة إنسان !

تغيير الإدارة بجرة قلم
أو ضغطة زر ..
أما إدارة التغيير فتحتاج
إلى عُمر

اختصر زمن التغيير !

ورشة مركزة (٨ ساعات / ٢٠٠٠ دولار) في عام ٢٠١٢م في أمريكا لمراجعة خارطة الحياة والإنجاز .. والخلاصة :

هي أختصر زمن التغيير !
طالما الاتجاه صحيح ، و تملك أدوات التصحيح.

شكر خاص لك خبير التطوير (Bill Olsen) على وقتك الثمين عندما أطلقت سهم التغيير الشخصي صوب حياتي



التحول يصنع الأنوار ..



التحول (سويتش) نعيشة كل ما نضغط زر الإضاءة
.. حيث ينتقل التيار ويسخن (الكويل) داخل
اللمبة لتتير لنا المكان ..

التفاعل والأثر ..

التحول مرحلة حرجة في رحلة التوازن بين الروح
والعقل والعاطفة .. يتم فيها التفاعل بين الانسان
والمكان والزمان لتصنع الفرق وتترك الأثر ..



أداة التغيير الفعّالة

القصة المؤثرة والمشاركة في الالم
تصنع التغيير..

Story Telling

القصص في القران مصدر الإلهام



الرسالة الأخيرة





إذا أردت أن يساهم معك الناس في بناء
القارب فلا تحدثهم عن الخطط والوسائل
فقط ..

ولكن الأهم هو أن تحببهم في البحر!

ويستمر الحوار بلا حدود ..

ما هي القطعة التي ستأخذها معك ؟
وماذا ستترك خلفك من أثر ؟



نشكر الجميع على تفاعلهم ...

نلتقاكم في محطات قادمه في صناعة التغيير !