

**الملحق**

---

**جدول**

**فئات وبنود المنظمة الذكية**

**طبقا للمعايير الأمريكية**

---



**جدول**  
**فئات وبنود المنظمة الذكية**  
**طبقا للمعايير الأمريكية**

ثانيا: بنود دراسة الحالة "أفاتلكو"			أولا: فئات تقييم الذكاء		
طبقا لتعديل ١٩٩٠			طبقا لتعديل ١٩٩٤		
عدد الأنشطة	البند	المعيار	عدد الأنشطة	الفئة الفرعية	المعيار
٣	١، قيادة الإدارة العليا التنفيذية	الأول = ١٠٠ القيادة	٤	١، قيادة الإدارة العليا التنفيذية	الأول = ٩٥ القيادة
٣	٢، أقيم الجودة		٤	٢، الإدارة من أجل الجودة.	
٤	٣، الإدارة من أجل الجودة		٤	٣، المسؤولية عن مواطنة المنظمة.	
٣	٤، المسؤولية العامة		٤		
٣	٢، مدى إدارة بيانات ومعلومات الجودة.	الثاني = ٧٠ المعلومات والتحليل	٣	١، مدى إدارة الجودة والأداء	الثاني = ٧٥ المعلومات والتحليل
٣	٢، المقارنات وعلامات التميز التنافسية		٤	٢، المقارنات التنافسية وعلامات التميز	
٢	٣، تحليل بيانات ومعلومات الجودة.		٤	٣، تحليل واستخدام البيانات على مستوى المنظمة	
٤	٣، عملية التخطيط الاستراتيجي للجودة.	الثالث = ٦٠ التخطيط الاستراتيجي للجودة	٤	١، جودة الاستراتيجية وعملية تخطيط الأداء التنظيمي	الثالث = ٦٥ التخطيط الاستراتيجي للجودة
٤	٢، خطط وأهداف الجودة		٤	٢، خطط الجودة والأداء	
٣	٤، إدارة الموارد البشرية	الرابع = ١٥٠ الاستفادة بالموارد البشرية	٣	١، تخطيط الموارد البشرية	الرابع = ١٥٠ تنمية الموارد البشرية
٤	٢، مشاركة العاملين		٤	٢، مشاركة العاملين	
٣	٣، جودة التعليم والتدريب		٤	٣، تعليم وتدريب العاملين	
٣	٤، التقدير وقياس أداء العامل		٣	٤، أداء وتقدير العاملين	
٥	٥، رفاهية ومعنويات العاملين		٤	٥، رفاهية ورضاء العاملين	

٢	٥,١ - تصميم وتقديم المنتجات والخدمات الجيدة	الخامس ١٤٠ تأكيد جودة المنتجات والخدمات	٣	٥,١ - تصميم وتقديم المنتجات والخدمات الجيدة	الخامس ١٤٠ إدارة جودة العملية
٣	٥,٢ - الرقابة علي جودة العملية		٢	٥,٢ - إدارة العملية: عملية إنتاج وتسليم المنتجات والخدمات .	
٣	٥,٣ - التحسين المستمر للعمليات		٣	٥,٣ - إدارة العملية: الأعمال وعمليات الخدمات المعاونة	
٢	٥,٤ - تقييم الجودة		٤	٥,٤ - جودة الموردين	
٢	٥,٥ - التوثيق		٢	٥,٥ - تقييم الجودة	
٢	٥,٦ - جودة العملية والخدمات المعاونة علي مستوى مشروع الجودة				
٣	٥,٧ - جودة الموردين				
٢	٦,١ - نتائج جودة المنتج والخدمة	السادس ١٨٠ نتائج الجودة	٢	٦,١ - نتائج جودة المنتج والخدمة	السادس ١٨٠ الجودة ونتائج التشغيل
٢	٦,٢ - نتائج جودة عملية العمل، التشغيل والخدمات المعاونة		٢	٦,٢ - النتائج التشغيلية للمنظمة	
٢	٦,٣ - نتائج جودة المورد		٢	٦,٣ - نتائج خدمات العمل والخدمات المعاونة	
			٢	٦,٤ - نتائج جودة المورد	
٣	٧,١ - تحديد متطلبات وتوقعات العميل	السابع ٣٠٠ رضاء العميل	٣	٧,١ - توقعات العميل الحالية والمستقبلية	السابع ٣٠٠ التركيز علي العميل ورضائه
٦	٧,٢ - إدارة علاقات العميل		٧	٧,٢ - إدارة علاقات العميل	
٣	٧,٣ - معايير خدمة العميل		٢	٧,٣ - الالتزام تجاه العملاء	
٢	٧,٤ - الالتزام تجاه العميل		٣	٧,٤ - تحديد رضاء العميل	
٤	٧,٥ - حل شكاوى تحسين الجودة		٢	٧,٥ - نتائج رضاء العميل	
٤	٧,٦ - تحديد رضاء العميل		٣	٧,٦ - مقارنة رضاء العميل	
٢	٧,٧ - نتائج رضاء العميل				
٤	٧,٨ - مقارنة رضاء العميل				
الأنشطة	إجمالي البنود	إجمالي الدرجات	الأنشطة	إجمالي الفئات الفرعية	إجمالي الدرجات
٩١	٣٢	١٠٠٠	٩١	٢٨	١٠٠٠

## المراجع

أو لا : المراجع الأساسية

1- Donald. C. Fisher : Measuring Up To The Baldrige

[AMACOM, New York], 1994

A Quick & Easy Self – Assessment Guide For Organizations Of All Sizes

2- Marion Milles Steeples : The Corporate Guide To The Malcolm Baldrige National Quality Award , 2<sup>nd</sup> Edition

[ASQC Quality Press , Milwaukee , Wisconsin ] , 1993

Proven Strategies for Building Quality into Your Organization

ثانيا : المراجع المساعدة

### A: Books

3- Francis X. Mahoney & Corl .G. Thor : The TQM Trilogy Using ISO 9000 , + Deming Prize + Baldrige Award

[ Amacom , New York , ] 1994

4-H. Jhon Bernardin & \_Joyce E.A Russell : Human Resource Management , An Experiential Approach . | Irwin Mc Grow- Hill , Boston , 1998

5- Maureen S. Heaphy & Gregory F. Gruska : The Malcolm Baldrige National Quality Award , A Yardstick for Quality Growth

[ Addison – Wesley Publishing Company , California , 1995

### B – Journals

6- Bonnie C. Hathcock : “ The new – Breed Approach to 21 st Century Human Resources ” , Human Resources Management summer 1996 , VOL 35 NO 2 . PP : 243-250



## قائمة الجداول

رقم الجدول	الموضوع	الصفحة
١,١	مكونات المكافآت التحفيزية للإدارة " النسبة المنوية "	٤٢
٢,١	مصادر بيانات الجودة فى شركة " ألفا تل "	٧٣
٤,١	اتجاهات مشاركة العاملين	١٣٣
٤,٢	تدريب وتعليم الجودة فى شركة " ألفا تل "	١٣٦
٤,٣	المناهج التدريبية للجودة فى شركة " ألفا تل "	١٣٧
٤,٤	مسح رأى العامل بشركة " ألفا تل "	١٤٢
٤,٥	علامات التميز فى مجالات مسح رأى العامل مقارنة بمستوى الخدمة ١٠٠%	١٤٧
٤,٦	نتائج السلامة المهنية لكل (١٠٠) مائة عامل	١٤٨
٤,٧	الغياب فى شركة " ألفا تل " مقارنة بشركات الخدمات الأمريكية على المستوى القومى	١٤٨
٤,٨	معدل دوران العمل فى عام ١٩٩٠	١٤٩
٦,١	المؤشرات الأساسية لجودة الخدمات بشركة " ألفا تل "	٢٠٢
٦,٢	اتجاهات التشغيل فى شركة " ألفا تل "	٢٠٤
٦,٣	اتجاهات جودة المورد فى شركة " ألفا تل "	٢٠٦
٧,١	أداء شركة " ألفا تل " بالنسبة لقاطنى الولايات التى تخدمها مقارنة بمعايير لجان المرافق العامة لكل ولاية (وضعت بين قوسين )	٢٣٨
٧,٢	مناولة الشكاوى فى شركة " ألفا تل "	٢٤٥

الصفحة	الموضوع	رقم الجدول
٢٤٧	فئات العملاء بشركة " ألفا تل "	٧,٣
٢٥١	مقارنة نظم قياس العميل	٧,٤
٢٥١	اتجاهات رضا العميل	٧,٥
٢٥٢	رضا العملاء القاطنين عن مكاتب الخدمة	٧,٦
٢٥٢	الاتجاهات فى المؤشرات العكسية لرضا العاملين	٧,٧
٢٥٣	علامات التميز فى رضا العملاء القاطنين	٧,٨
٢٥٤	علامات التميز فى رضا العملاء التجاريين	٧,٩
٢٥٥	مقارنة المؤشرات العكسية عام ١٩٩٠	٧,١٠

## قائمة الأشكال

الصفحة	رقم الشكل
١٣	١ مثال لأسلوب عرض معايير تقييم ذكاء المنظمات الأمريكية
١٧	٢ عينة لصحيفة تقييم ذكاء المنظمة
١٩	٣ إرشادات عامة لإعطاء درجات التقييم
١٧٥	٤ مستويات إدارة العملية