

البيانات الأولية للمنظمات المبحوثة

تاريخ بداية النشاط : ()

نوع النشاط :

() مباني ، () مباني وطرق ، () مياه وصرف صحي ، () ري ، () أخرى

وظيفة المبحوث :

مدير () ، نائب مدير () ، مدير مشروعات () .

المؤهل الدراسي للمبحوث:

دكتوراه () ، ماجستير () ، بكالوريوس () .

مدة العمل بالمنظمة بالسنوات :

(١ - ٥) ، (٥ - ١٠) ، (١٠ - ١٥) ، أكثر من ١٥ سنة .

عدد العاملين بالمنظمة :

مهندسين ()

فنيين ()

عمال مهرة ()

عمال عاديين ()

الملحق (رقم - ١)

استبيان إدارة الجودة الشاملة

في دراسة عن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في منظمات التشييد السودانية نرجو كريم تفضلكم بالاشتراك في الإجابة على عبارات الاستبيان أدناه. وتجدر الإشارة أن هذه الدراسة معدة خصيصاً لأغراض البحث العلمي ، ونذكر بأن جميع الإجابات التي ترد في هذا الاستبيان سوف تكون في غاية السرية .وبالتالي نرجو المشاركة بأرائكم و خبراتكم التي نعمل عليها كثيراً في الدراسة الرجاء وضع علامة (√) على المربع الذي يقابل الرقم المختار أمام الأسئلة .

معنى الأرقام:-

(١) لا أوافق بشدة . (٢) لا أوافق . (٣) محايد . (٤) أوافق . (٥) أوافق بشدة .

(١) القيادة

متسلسل	العبارة	١	٢	٣	٤	٥
١	الإدارة العليا للمنظمة مشاركة في جميع أنشطة الجودة					
٢	الإدارة العليا للمنظمة عالمة وملمة بأساليب الجودة					
٣	الإدارة العليا تشجع العاملين على تجويد الأداء باستمرار					
٤	العاملون مفوضون من قبل الإدارة العليا لحل مشاكل الجودة					
٥	توفر الإدارة العليا الموارد المالية لتطوير وتدريب العاملين					
٦	تناقش الإدارة العليا مشاكل الجودة في الاجتماعات					
٧	تركز الإدارة العليا على جودة المنتجات وليس كميتها					
٨	للإدارة العليا نظره طويلة الأجل لبقاء المنظمة في السوق					

٢ / المشاركة مع الموردين

متسلسل	العبارة	١	٢	٣	٤	٥
١	أقامت المنظمة علاقات طويلة الأجل مع الموردين .					
٢	تتفق المنظمة على جميع المواد الموردة للموقع بانتظام.					
٣	تختار المنظمة الموردين على أساس جودة المواد الموردة.					
٤	لدى المنظمة معلومات دقيقة عن أداء الموردين .					
٥	تشجع المنظمة الموردين على تطبيق نظام الجودة وتشاركهم فيه					
٦	تملك المنظمة المعلومات المتعلقة بالجودة للموردين					

(٣) الرؤية الواضحة المكتوبة:

متسلسل	العبارة	١	٢	٣	٤	٥
١	لدينا رؤية واضحة ومكتوبة.					
٢	الرؤية الواضحة تؤثر في العاملين وتشجعهم على أداء الأعمال.					
٣	لدينا خطط قصيرة الأجل.					
٤	لدينا سياسة جودة واضحة .					
٥	جميع السياسات والخطط مملكة للعاملين في المنظمة .					
٦	أهداف المنظمة واضحة لنا ومحددة .					
٧	لدى المنظمة خطة لتحسين الجودة .					
٨	العاملون في مختلف المستويات يشاركون في وضع الخطط والسياسات					

(٤) التقييم — م:

متسلسل	العبر	١	٢	٣	٤	٥
١	تقوم بمراجعة الاستراتيجية بانتظام .					
٢	تراجع تكاليف الجودة بانتظام .					
٣	لدينا نظام لتقييم العمليات التنفيذية بانتظام .					
٤	تستخدم المنشأة القياس المرجعي (Benchmarking) بانتظام.					
٥	لدينا نظام لتسجيل الأعمال التالفة بانتظام.					
٦	لدينا نظام لتقييم العمليات الإدارية بانتظام .					
٧	المعلومات الخاصة بالجودة تستخدم في تقييم الأداء .					
٨	لدينا نظام لتقييم العاملين .					

(٥) الرقابة على العمليات وتحسينها:

متسلسل	العبر	١	٢	٣	٤	٥
١	قدرة العمليات الهندسية تناسب متطلبات التنفيذ .					
٢	نجعل موقع العمل دائماً نظيفاً.					
٣	المعدات المستخدمة في العمليات ذات كفاءة .					
٤	العمليات تتناسب مع المواصفات المطلوبة للتنفيذ .					
٥	تراقب العمليات عن طريق التكلفة.					
٦	نستخدم الرقابة الإحصائية على العمليات (SPC) .					
٧	نستخدم أدوات الجودة الشاملة لدى الرقابة والتحسين .					
٨	نستخدم عجلة ديمنج للتحسين المستمر.					

(٦) جودة التصميم (المخططات التنفيذية):

متسلسل	العبر	١	٢	٣	٤	٥
١	المهندس الاستشاري لديه خبرة عملية كافية .					
٢	المهندس المصمم ملم بمعرفة ظروف وطرق التنفيذ.					
٣	المصمم يعلم جيداً أولويات المالك ويديرها في التصميم .					
٤	مختلف الإدارات في المنشأة تشارك في التصميم.					
٥	تراجع إدارة المشروع جميع الرسومات قبل البدء في العمل					
٦	الرسومات المقدمة للمقاول تتناسب مع تكاليف التشييد .					
٧	عند عمل التصميمات يراعى المهندس المصمم التكاليف غير المنظورة.					

(٧) نظام إدارة الجودة:

متسلسل	العبر	١	٢	٣	٤	٥
١	نظام إدارة الجودة في المنظمة في تحسن مستمر .					
٢	المنظمة تستخدم نظام أيزو 9000					
٣	لدينا دليل جودة واضح و مكتمل .					
٤	لدينا عدة طرق لحفظ المعلومات وتخزينها .					
٥	لدى المنظمة أوامر تشغيل واضحة .					

(٨) مشاركة العاملين (التمكين):

متسلسل	العبار	١	٢	٣	٤	٥
١	لدينا فرق عمل وظيفية (Cross-functional teams).					
٢	لدينا حلقات جودة عديدة (حلقة جودة لكل مشروع).					
٣	جميع العاملون يشاركون في أنشطة الجودة.					
٤	نستخدم نظام الاقتراحات بصورة واضحة لحل المشكلات.					
٥	نطبق مقترحات العاملين بعد تقييمها.					
٦	العاملون متعهدون بالعمل لإنجاح المنشأة.					
٧	تشجيع الإدارة العاملين على تحديد المشكلات التي تقابلهم.					
٨	تشجيع المنشأة نظام التقارير المتعلقة بالمشكلات.					

(٩) التقدير والاعتراف:

متسلسل	العبار	١	٢	٣	٤	٥
١	تحسن المنظمة بيئة العمل لتعرف العاملين بالجودة.					
٢	نظام العقاب والمكافأة واضح ومعقول به.					
٣	لدينا مكافآت عند نجاح كل مشروع.					
٤	نتم الترقية على أساس الكفاءة وجودة الأداء.					
٥	تقدر الإدارة مجهودات العاملين.					
٦	نظام الرواتب يشجع العاملين على الانخراط في أنشطة الجودة.					

(١٠) التطوير والتدريب:

متسلسل	العبار	١	٢	٣	٤	٥
١	تشجيع الإدارة العاملين على التطوير والتدريب المستمر.					
٢	ترصد الإدارة موارد كافية لتطوير وتدريب العاملين.					
٣	جميع العاملين تم تدريبهم على استخدام أدوات الجودة.					
٤	تعلم المنظمة العاملين مفاهيم وأساليب الجودة.					
٥	برامج التدريب محددة تناسب كل المستويات الإدارية.					
٦	تري المنظمة أن العاملين من الموارد النادرة يجب المحافظة عليها.					

(١١) الاتصال الفعال:

متسلسل	العبار	١	٢	٣	٤	٥
١	نقوم بتسجيل ومراقبة الأوامر التشغيلية بانتظام.					
٢	نقوم بشرح الأعمال للمالك قبل البدء في تنفيذها.					
٣	نملك العميل أسباب التأخير الذي يحدث خلال فترة التنفيذ.					
٤	مراجعة الجدول الزمني ونملك المعلومات للعميل.					
٥	عند حل المشكلة نشرح ماتم عمله مسبقاً.					
٦	نتابع أداء الأنشطة للتأكد من تنفيذها بصورة مرضية.					
٧	الاجتماعات الأسبوعية في الموقع تساعد في تحسين الأداء.					
٨	مدير المشروع يمثل حلقة وصل بين الإدارة والعميل.					

(١٢) التركيز على العميل:

متسلسل	العبارة	١	٢	٣	٤	٥
١	لدينا نظام لاستقبال شكاوى العملاء					
٢	شكاوى العميل المتعلقة بالجودة لها الأولوية في الحل .					
٣	تقوم المنظمة باستبيان العملاء كل ثلاثة أشهر .					
٤	تقدم المنظمة ضمانات حسن تنفيذ كافيته وتلتزم بها .					
٥	تتوجه المنظمة نحو العميل منذ فترة طويلة .					
٦	تسمح الإدارة بمشاركة العميل في مختلف مراحل التنفيذ .					

ملحق (رقم-٢)

استبيان الأداء الشامل للمنظمة

١/ رضا العاملين

أخى الكريم . اختى الكريمة . نرجو شاكرين تحديد مستوى الرضاء الكلى للعاملين لديكم من خلال اختبار الأرقام من (صفر - ١٠) والتي تبين مستوى الرضا الذي يشعر به العاملون في منظمتم العامة من واقع تعاملكم المباشر معهم الرجاء وضع علامة (√) على المربع المخصص تحت الأرقام التي تناسب اختياركم ممثلة بالآتي:- (١٠- قمة الرضا ، ٩- رضا بشده ، ٨- رضا معقول ، ٧- رضا إلى حد ما ٦- متوسط الرضا ، ٥- محايد ، ٤- غير راضى إلى حد ما ، ٣- غير راضى، ٢- غير راضى بشده ، ١- غير راضى البتة، ٠ - غير راضى على الإطلاق).

العبارة	٠	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠
ماهى درجة الرضا الكلى للعاملين لديكم											

٢/ جودة المنتج

الرجاء المقارنه بين منظمتم والمنظمات الاجنبية العامله في السودان والمنافسه لكم في نفس المجال (بناء على جودة الاداء وجودة المنتج- المشروع) وذلك بوضع علامة (√) في المربع الذى يناسب اختياركم تحت الأرقام من (١-٥).

(١) ردى ، (٢) دون الوسط ، (٣) وسط ، (٤) فوق الوسط ، (٥) عالية.

العبارة	١	٢	٣	٤	٥
١. جوده أداء منظمتم مقارنة بالمنظمات الاجنبية المنافسه.					
٢. مطابقة العمليات للمواصفات من أول مرة.					
٣. مدى ثقة العميل في أداء المنظمة.					
٤. كمية الاعمال المعادة خلال مرحلة التنفيذ.					
٥. نسبة العيوب التى تظهر فى المشروع خلال العام الاول للاستخدام.					

٣/ رضا العميل

نرجو شاكرين تحديد مدى مستوى رضا العميل من خلال تعاملكم معه في تنفيذ عقد الاتفاق وذلك بوضع علامة (√) على المربع المخصص تحت الرقم الذي يناسب الاختيار .

(١) غير راضى بشده ، (٢) غير راضى ، (٣) وسط ، (٤) راضى ، (٥) راضى بشده)

العبارة	١	٢	٣	٤	٥
١ مستوى رضا العميل عن ادائكم خلال مراحل التنفيذ					
٢ مستوى رضا العميل عن اداء المشروع خلال مرحلة الصيانة (الخدمة)					

٤/ الاداء الاستراتيجي

نرجو شاكرين تحديد مستوى الاداء الاستراتيجي لمنظمتكم وذلك بوضع علامة (√) على المربع المخصص امام كل عبارة من عبارات الجداول أدناه.

١/ ما هو حجم الأعمال المنفذة بواسطة المنظمة خلال العام السابق (مليار دينار)؟

١	أقل من ١,٣ مليار دينار	
٢	من ١,٣ - ٢,٢ مليار دينار	
٣	من ٢,٢ - ٥ مليار دينار	
٤	من ٥ - ١٥ مليار دينار	
٥	أكثر من ١٥ مليار دينار	

٢/ قارن حجم العمل السابق مع العام المالي الحالي؟

١	هنالك زيادة في حجم العمل بصورة كبيرة	
٢	هنالك زيادة في حجم العمل بصورة معقولة	
٣	حجم العمل ثابت	
٤	حجم العمل تناقص بصورة معقولة	
٥	حجم العمل تناقص بصورة كبيرة	

٣/ في اعتقادكم هل المنظمة تفقد الاعمال؟

١	تفقد الأعمال بصورة كبيرة	
٢	تقد الأعمال بصورة معقولة	
٣	حجم العمل في حالة تعادل	
٤	تتحصل على أعمال تحقق أرباح معقولة	
٥	تتحصل على أعمال تحقق أرباح كبيرة	

٤/ الرجاء إجراء مقارنه بين مستوى حجم أعمال منظمتكم وبين مستوى حجم عمل منظمة أجنبية منافسه لكم ذات حصة سوقيه كبيرة تعمل في قطاع التشييد؟
ملحوظة:تشير النسب إلى حجم أعمالكم مقسوم على حجم أعمال المنظمة المنافسة .

١	صفر - ٢٠%	
٢	٢٠% - ٤٠%	
٣	٤٠% - ٦٠%	
٤	٦٠% - ٨٠%	
٥	٨٠% - ١٠٠%	

ملحق (رقم -٣)

مصفوفة معامل الارتباط لاستبانة ادارة الجودة الشاملة

		القيادة Q1	موردين Q2	الرؤية Q3	التقييم Q4	الرقابة Q5	جودة التصميم Q6	نظام الجودة Q7	مشاركة العاملين Q8	التقدير Q9	التدريب Q10	الاتصال Q11	التركيز Q12
Q1	1	.818	.459	.373	.418	.418	.413	.237	.289	.252	.133	.153	.224
	2	.826	.499	.461	.461	.461	.340	.353	.429	.362	.273	.456	.199
	3	.732	.587	.453	.463	.239	.389	.376	.407	.363	.575	.213	.283
	4	.717	.339	.356	.409	.445	.185	.352	.270	.243	.374	.244	.203
	5	.734	.329	.301	.279	.488	.237	.235	.511	.298	.500	.204	.297
	6	.720	.446	.499	.335	.303	.315	.285	.290	.270	.511	.183	.184
	7	.779	.477	.543	.334	.392	.288	.349	.360	.322	.522	.170	.316
	8	.658	.591	.499	.391	.393	.286	.231	.349	.359	.486	.305	.247
Q2	9	.139	.591	.139	.125	.037	.079	.188	.275	.275	.221	.195	.171
	10	.370	.535	.313	.234	.251	.318	.243	.300	.284	.359	.212	.128
	11	.475	.686	.458	.339	.356	.290	.325	.334	.260	.399	.154	.298
	12	.505	.772	.437	.354	.290	.455	.273	.283	.276	.445	.139	.159
	13	.525	.701	.490	.417	.228	.556	.273	.249	.256	.398	.109	.159
	14	.484	.688	.485	.460	.233	.397	.263	.336	.330	.339	.171	.233
Q3	15	.520	.425	.780	.416	.549	.499	.256	.445	.313	.443	.079	.265
	16	.65	.291	.558	.213	.00	.045	.211	.382	.315	.260	.270	.009
	17	.017	.527	.517	.071	-.01	.028	.609	.153	.109	-.06	-.15	.00
	18	.472	.362	.803	.437	.347	.344	.409	.307	.356	.562	.182	.132
	19	.438	.452	.666	.326	.312	.083	.438	.180	.268	.417	.161	.131
	20	.592	.593	.746	.560	.326	.278	.463	.423	.281	.407	.231	.101
	21	.575	.461	.796	.470	.421	.478	.318	.370	.259	.529	.118	.148
	22	.446	.558	.675	.400	.311	.222	.380	.241	.109	.326	-.01	.103
Q4	23	.540	.516	.576	.763	.470	.427	.380	.342	.417	.522	.164	.171
	24	.338	.363	.352	.714	.143	.159	.134	.383	.354	.252	.214	.009
	25	.177	.267	.305	.613	.096	.175	.233	.205	.192	.035	.108	-.13
	26	.473	.394	.385	.783	.325	.336	.327	.265	.275	.459	.201	.185
	27	.407	.349	.331	.804	.233	.193	.039	.196	.291	.268	.243	.125
	28	.405	.360	.416	.857	.286	.241	.219	.319	.271	.356	.316	.113
	29	.401	.422	.475	.773	.463	.283	.362	.408	.339	.520	.395	.278
	30	.355	.340	.414	.729	.338	.235	.144	.280	.145	.282	.210	.68
Q5	31	.203	.255	.206	.208	.369	.125	.175	.431	.354	.238	.369	.196
	32	.272	.057	.154	.199	.608	.125	.228	.278	.174	.165	.221	.261
	33	.368	.225	.331	.279	.714	.316	.309	.428	.217	.356	.316	.381
	34	.314	.184	.280	.154	.604	.244	.382	.274	.222	.302	.213	.311
	35	.008	.188	.266	.161	.875	.189	.314	.255	.251	.185	.132	.153
	36	.403	.228	.244	.314	.720	.305	.195	.094	.024	.410	.03	.251
	37	.378	.351	.335	.230	.694	.317	.118	.066	.144	.446	.054	.733
	38	.375	.179	.237	.212	.710	.220	.105	.048	.063	.368	-.03	.335

		القيادة Q1	موردين Q2	الروية Q3	التقييم Q4	الرقابة Q5	جودة التصميم Q6	نظام الجودة Q7	مشاركة العاملين Q8	التقدير Q9	التدريب Q10	الاتصال Q11	التركيز Q12
Q6	39	.273	.372	.328	.309	.265	.774	.175	.248	.045	.293	.200	.010
	40	.013	.258	.192	.212	.10	.5 51	.245	.201	.261	.396	.250	.060
	41	.298	.336	.331	.306	.322	.853	.283	.328	.193	.396	.08	.005
	42	.500	.450	.401	.292	.486	.797	.298	.450	.312	.520	.194	.255
	43	.013	.258	.192	.212	.101	.699	.245	.201	.261	.396	.250	.060
	44	.298	.336	.331	.306	.322	.736	.283	.328	.193	.396	.080	.005
	45	.500	.450	.401	.292	.486	.666	.298	.450	.312	.520	.149	.255
Q7	46	.367	.350	.249	.285	.289	.399	.831	.368	.347	.302	.078	.206
	47	.300	.293	.242	.105	.335	.336	.898	.444	.069	.403	.151	.086
	48	.273	.254	.136	.176	.382	.466	.911	.159	.027	.362	.123	.042
	49	.305	.306	.486	.275	.282	.273	.882	.509	.507	.552	.300	.175
	50	.301	.302	.461	.259	.290	.240	.883	.465	.436	.433	.254	.257
Q8	51	.360	.330	.471	.242	.303	.242	.211	.772	.360	.465	.188	.247
	52	.412	.304	.525	.210	.372	.302	.382	.648	.293	.496	.144	.224
	53	.455	.390	.451	.291	.341	.322	.133	.781	.340	.499	.157	.177
	54	.500	.469	.501	.353	.396	.609	.483	.779	.420	.566	.123	.325
	55	.417	.442	.474	.418	.375	.448	.475	.705	.310	.505	.164	.354
	56	.301	.215	.346	.330	.213	.186	.413	.803	.416	.337	.222	.188
	57	.246	.184	.339	.237	.206	.273	.428	.760	.417	.287	.165	.153
	58	.375	.321	.288	.277	.343	.300	.347	.720	.541	.523	.287	.277
Q9	59	.211	.267	.266	.263	.224	.284	.362	.305	.682	.324	.252	.011
	60	.343	.387	.332	.339	.229	.235	.310	.403	.668	.397	.339	.204
	61	.139	.262	.264	.221	.164	.190	.387	.420	.795	.316	.252	.273
	62	.439	.336	.367	.303	.322	.371	.357	.460	.786	.490	.196	.366
	63	.071	.153	.108	.291	.110	.101	.239	.460	.814	.184	.362	.210
	64	.195	.262	.239	.341	.097	.110	.101	.239	.694	.318	.395	.239
Q10	65	.302	.351	.334	.283	.267	.122	.305	.444	.486	.605	.415	.285
	66	.285	.350	.262	.158	.157	.158	.291	.409	.314	.800	.363	.265
	67	.351	.384	.354	.285	.275	.244	.397	.416	.364	.867	.354	.305
	68	.336	.324	.391	.278	.241	.255	.482	.359	.353	.897	.343	.258
	69	.486	.492	.391	.335	.473	.463	.576	.451	.431	.857	.181	.294
	70	.578	.456	.405	.314	.498	.419	.367	.491	.413	.781	.221	.246
Q11	71	.609	.507	.266	.391	.442	.444	.442	.461	.439	.370	.700	.242
	72	.473	.358	.352	.234	.397	.314	.453	.461	.451	.393	.689	.301
	73	.506	.413	.382	.391	.434	.316	.388	.444	.466	.553	.729	.314
	74	.211	.063	.137	.259	.305	-.051	.149	.206	.311	.213	.700	.213
	75	.188	.084	.072	.341	.156	-.029	.104	.296	.314	.155	.808	.180
	76	.149	.204	.032	.141	.056	.100	.117	.144	.365	.104	.739	.275
	77	.182	.232	.058	.211	.158	-.103	.106	.236	.390	.224	.727	.190
	78	.238	.180	.050	.176	.291	.102	.199	.293	.414	.334	.610	.396
Q12	79	.236	.234	.860	.268	.307	.034	.146	.366	.321	.332	.039	.711
	80	.240	.201	.165	.207	.165	.043	.027	.169	.264	.305	.427	.679
	81	.184	.180	.160	.166	.054	.044	.026	.094	.261	.194	.210	.732
	82	.393	.314	.269	.221	.487	.266	.240	.266	.256	.413	.225	.739
	83	.187	.277	.125	.158	.208	.007	.147	.194	.292	.201	.258	.527
	84	.358	.213	.217	.176	.442	.126	.300	.202	.210	.411	.188	.639

ملحق (رقم - ٤) أدوات تقييم تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومقومات الأداء الشامل

أداة تقييم القيادة

التحليل القوة والضعف (٤)	الدرجات (٣)	المساحات المطلوبة (٢)	ممارسات تطبيق إدارة الجودة الشاملة (١)
ضعيف ضعيف ضعيف ضعيف	٣	- التزامها بالتحسين المستمر في كل الأنشطة . - مدى التزامها من خلال رؤيتها للمنظمة . - مدى التزامها بالعمل الفعلي نحو الجودة وليس بالكلام . - تأسيس ثقافة الجودة في المنظمة .	التزام الإدارة العليا نحو برنامج الجودة
وسط ضعيف ضعيف ضعيف	٣	- في مقدمة تطبيق برنامج الجودة الشاملة . - تشارك بنفسها في تطبيق البرنامج . - الاتصال المباشر بالعاملين . - تقييم موقف تطبيق إدارة الجودة الشاملة .	مشاركة الإدارة في برنامج الجودة
وسط ضعيف وسط	٤	- تقبل التعليم والتدريب لنفسها في مجال الجودة . - تعطي محاضرات تدريبية للعاملين . - تتعلم من العاملين أنفسهم .	تعلم الإدارة العليا
وسط وسط ضعيف	٤	- تفوض العاملين بحل مشكلات الجودة . - تفوض العاملين باتخاذ القرارات . - تدبير بالمشاركة الجماعية .	التفويض
ضعيف ضعيف	٤	- تتخذ القرارات بناءً على الحقائق وليس بالتخمين . - تستخدم تحليل المعلومات في اتخاذ القرار .	الإدارة بالحقائق
ضعيف ضعيف	٤	- تركز على جودة المنتجات وليس كميتها . - تركز على الربح في الأجل الطويل .	النظرة طويلة الأجل
ضعيف ضعيف	٤	- تعمل كقيادة نموذجية . - تراعي القوانين والأنظمة	دور القيادة في بناء نموذج الجودة الشاملة

أداة تقييم الشراكة مع الموردين

التحليل القوة والضعف	الدرجات	المساحات المطلوبة	تطبيق ممارسات (TQM)
ضعيف ضعيف ضعيف	٢	- علاقة علي الصلة المشتركة . - علاقة طويلة الأجل وباقية . - تعامل الموردين كشركاء .	علاقة الشراكة الحقيقية مع الموردين
ضعيف ضعيف ضعيف	٢	- لدي المنظمة معلومات كافية عن الموردين - تفهم امكانيات الموردين وخدماتهم - يتم اختيار الموردين بناءً علي جودة منتجاتهم	معيار اختيار الموردين
لا يوجد لا يوجد	صفر	- تدريب الموردين علي أساليب الجودة - تشارك في برنامج تحسين جودة الموردين	مشاركة الموردين في برنامج الجودة
وسط وسط وسط لا يوجد	٤	- تقييم مستوي التوريدات - ارسال معلومات التقييم للموردين - تقييم الموردين علي أساس جودة المنتج - توجد معايير لتقييم أداء الموردين	تقييم أداء الموردين
ضعيف ضعيف	٣	- تراجع الجودة الداخلية للموردين بصورة منتظمة - تراجع تقدم إدارة الجودة للموردين	مراجعة الجودة الداخلية للموردين
وسط وسط	٤	- الاتصال بالموردين عند تعديل التصميم حالاً - بناء قنوات اتصال عديدة مع الموردين	الاتصال بالموردين

أداة تقييم الرؤية الواضحة

التحليل القوة والضعف	الدرجات	المساحات المطلوبة	تطبيق ممارسات (TQM)
لا يوجد لا يوجد لا يوجد	صفر	- لدي المنظمة خطة طويلة الأجل واضحة تربط العاملين بأهداف المنظمة - الرؤية تربط العاملين بالمنشأة - تستخدم الرؤية كموجه لبناء خطة الجود	الرؤية الواضحة
قوي قوي قوي	٥	- لدينا سياسة جودة مكتوبة - يعرف العاملون سياسة الجودة جيداً - تستخدم سياسة الجودة في بناء خطة التحسين	سياسة الجودة
لا يوجد لا يوجد لا يوجد	صفر	- لدينا خطة طويلة الأجل لتحسين الأداء - لدينا خطة سنوية لتحسين الأداء - تبني الخطة لتحسين الجودة علي غرار الخطط أعلاه	لدينا خطة طويلة الأجل
قوي قوي قوي لا يوجد قوي	٥	- هدفنا جودة أداء المنتج وموثوقيته وثباته - هدفنا مطابقة المنتج للمواصفات - لدينا أهداف لنسبة المعيب الداخلي - لدينا أهداف لنسبة المعيب الخارجي - بناء أهداف علمية حقيقة يمكن تحقيقها نحو الجودة	أهداف جودة المنتج
لا يوجد لا يوجد	صفر	- لدينا خطة لتحسين المساحات الحرجة - نطبق خطة تحسين الجودة فعلياً	خطة تحسين الجودة

أداة تقييم التقييم

التحليل القوة والضعف	الدرجات	المساحات المطلوبة	تطبيق ممارسات (TQM)
لا يوجد لا يوجد	صفر	- تقييم الاستراتيجية علي مختلف المستويات - تعدل الاستراتيجية بناءً علي التقييم	تقييم الاستراتيجية
لا يوجد لا يوجد لا يوجد لا يوجد لا يوجد لا يوجد	صفر	- تقييم رضا العاملين بناءً علي المعلومات - تقييم جودة المنتج بناءً علي المعلومات - تقييم رضا العميل بناءً علي المعلومات - تقييم الأداء الاستراتيجي بناءً علي المعلومات - بناء خطة التحسين بناءً علي المعلومات ونتائج التقييم	تقييم الأداء الشامل
لا يوجد لا يوجد لا يوجد	صفر	- توجد معايير لتقييم الإدارات - تقييم أداء الإدارات بصورة منتظمة - تستخدم نتائج التقييم في برنامج الحوافز والتقدير والاعتراف	تقييم أداء الإدارات
لا يوجد لا يوجد لا يوجد	صفر	- توجد معايير لتقييم أداء العاملين - يقيم أداء العاملين بناءً علي الأهداف - تستخدم نتائج تقييم العاملين في برنامج التدريب والتقدير والاعتراف	تقييم أداء العاملين
لا يوجد لا يوجد لا يوجد	صفر	- لدينا معلومات عن المنافسين الرواد - تستخدم أداء المنظمات الريادية كمرجعية - تستخدم نظام القياس المرجعي في بناء خطة التحسين	استخدام المعايير
ضعيف ضعيف ضعيف ضعيف لا يوجد	٣	- توجد بيانات عن الفشل الداخلي - توجد بيانات عن الفشل الخارجي - توجد بيانات عن تكاليف التقييم - توجد بيانات عن تكاليف المنع - تستخدم البيانات لبناء خطة التحسين	تكاليف الجودة
لا يوجد لا يوجد لا يوجد لا يوجد	صفر	- يستخدم الحاسب الآلي في جمع المعلومات - يوجد نظام معلومات جيد - توفر تبادل المعلومة بين الإدارات - توجد معلومات كافية عن أداء الأنشطة المختلفة	نظام المعلومات

نظام التوثيق	- تتم مراجعة نظام التوثيق بصفة دورية - تحدد مساحات الخلل وتكون خطة لتحسينها	صفر	لا يوجد لا يوجد
--------------	--	-----	--------------------

اداة تقييم الرقابة على العمليات وتحسينها

تطبيق ممارسات (TQM)	المساحات المطلوبة	الدرجات	التحليل القوة والضعف
قدرة العمليات	- حساب مؤشر قدرة العمليات - إدارة مؤشر قدرة العمليات - يستخدم مؤشر قدرة العمليات في وضع المواصفات القياسية	صفر	لا يوجد لا يوجد لا يوجد
صيانة المعدات وجاهزيتها	- يوجد برنامج صيانة دورية - يتذكر العاملون مواعيد الصيانة الدورية - يتم تحديث المعدات لمقابلة العمليات المطلوبة	٣	ضعيف ضعيف ضعيف
التفتيش	- تتم الرقابة أثناء وبعد العمليات - الاعتماد على نظام الرقابة الذاتية - أخذ عينات للتأكد من المطابقة - تستخدم معلومات الرقابة في بناء خطة تحسين الجودة	٣	ضعيف ضعيف ضعيف ضعيف
استخدام أدوات الجودة (عجلة ديمينج)	- تستخدم عجلة التحسين المستمر لديمنج - تستخدم أدوات الجودة الأخرى - تستخدم الرقابة الإحصائية	صفر	لا يوجد لا يوجد لا يوجد

اداة تقييم جودة التصميم

تطبيق ممارسات (TQM)	المساحات المطلوبة	الدرجات	التحليل القوة والضعف
إدراك متطلبات العميل	- يدرك المصمم متطلبات العميل جيداً - تدرج متطلبات العميل في التصميم - تدرج متطلبات العميل في المواصفات - يحقق التصميم الغرض المطلوب - تتوافق المتطلبات مع ميزانية العميل	٤	وسط وسط وسط وسط وسط
مراجعة التصميم	- مكتب التصميم يراجع الحسابات الإنشائية - مكتب التصميم يراجع المواصفات - يقوم مكتب التصميم بإجراء التعديلات عند حدوث الخلل - يتم اخطار العميل بالتعديلات - يتم اخطار الموردين بالتعديلات التي تجري علي التصميم - يتم اخطار المستشار بالتعديلات - تبني المواصفات الجديدة بناءاً علي التعديلات - يخطر قسم التنفيذ والتخطيط بالتعديلات	٤	وسط وسط وسط وسط وسط وسط وسط وسط

اداة تقييم نظام تحسين الجودة

تطبيق ممارسات (TQM)	المساحات المطلوبة	الدرجات	التحليل القوة والضعف
دليل الجودة	- يوجد دليل جودة - تم بناء دليل الجودة بواسطة مختلف الإدارات - تم إجازة دليل الجودة من المدير العام	٥	قوي قوي قوي
نظام الجودة	- توضع المسؤوليات لكل إدارة - لا التباس في أوامر التشغيل - تم بناء نظام الجودة بمشاركة الإدارات	٥	قوي قوي قوي
أوامر التشغيل	- تستخدم المعلومات في بناء أوامر التشغيل - ملائمة أوامر التشغيل الطرق - تكون أوامر التشغيل بواسطة الإدارات المختلفة	٤	وسط وسط وسط

نظام أيزو ٩٠٠٠	- يطبق نظام الأيزو كما ينبغي - يتم تحديث نظام الجودة بناءً على ملاحظات الخبراء - تم الحصول على شهادة الأيزو ٩٠٠٠ - نظام الجودة في تحسن دائماً	٤	وسط وسط وسط وسط
----------------	--	---	--------------------------

أداة تقييم مشاركة العاملين (التمكين)

تطبيق ممارسات (TQM)	المساهمات المطلوبة	الدرجات	التحليل القوة والضعف
فرق العمل المتداخلة	- توجد فرق عمل بين الإدارات - يتم تعيين أعضاء هذه الفرق حسب المساهمة في الجودة - تستخدم هذه الفرق في حل المشكلات المتداخلة بين الإدارات	صفر	لا يوجد لا يوجد لا يوجد
حلقات الجودة / فريق المشروع	- توجد فرق عمل / حلقات جودة - تشجيع العاملين علي الانضمام في فرق العمل / حلقات الجودة - تقييم أداء حلقات الجودة / فرق العمل - يستخدم نتائج التقييم في برنامج التقدير والاعتراف	صفر	لا يوجد لا يوجد لا يوجد لا يوجد
اقتراحات العاملين	- توجد اجتماعات دورية لمعرفة اقتراحات العاملين - يوجد اتصال مباشر بين العاملين والإدارة - تقييم اقتراحات العاملين - تنفذ الاقتراحات بعد تقييمها - تستخدم الاقتراحات الفائزة في برنامج التقدير والاعتراف	٣	ضعيف ضعيف ضعيف ضعيف ضعيف
اندماج العاملين	- تطوير العاملين مهنيًا - غرث الثقة في نفوس العاملين - تشجيع العاملين علي كتابة التقارير الخاصة بمشكلات الجودة	٣	ضعيف ضعيف ضعيف

أداة تقييم التقدير والاعتراف

تطبيق ممارسات (TQM)	المساهمات المطلوبة	الدرجات	التحليل القوة والضعف
تهيئة بيئة العمل	- تحسين بيئة العمل لتعليم العاملين بالجودة - تحقيق وسائل السلامة للعاملين - استخدام الآليات لتقليل القوة البدنية للعاملين	٤	وسط وسط وسط
نظام الترقيات	- تتم الترقيات علي أساس الكفاءة والخبرة والمساهمة في المنظمة - يتم بناء القيادات من داخل المنظمة	٤	ضعيف ضعيف
نظام الحوافز	- توجد نسبة تعطي كحافز عند بلوغ الأهداف - توجد حوافز للأداء الجيد - توجد حوافز للسلوك الجيد الذي يعكس الوجه المشرف للمنظمة	٤	وسط وسط وسط
نظام العقاب	- توجد معايير واضحة للعقاب - يتم العقاب تبعاً للمعايير الموضوعة - يطبق العقاب بصورة عادلة - تستخدم بيانات او نتائج العقاب في ترقيات العاملين	٤	ضعيف ضعيف ضعيف ضعيف
تقدير مجهودات العاملين	- يوجد برنامج للتقدير والاعتراف - توجد أهداف واضحة ومعايير للتقدير - يجيز العاملون نظام التقدير والاعتراف	٣	ضعيف ضعيف ضعيف

اداة تقييم التدريب والتطوير

تطبيق ممارسات (TQM)	المساحات المطلوبة	الدرجات	التحليل القوة والضعف
التطوير والتدريب	- توجد خطة للتدريب والتطوير - الخطة مبنية علي متطلبات العاملين وموارد المنظمة - توفير الموارد اللازمة لبرنامج التطوير	٢	ضعيف ضعيف ضعيف
التعلم من خلال فرق العمل	- السماح للعاملين بعرض مهاراتهم - تشجيع العاملين علي طرح افكارهم خلال مشاركتهم في فرق العمل - تبادل المعرفة والخبرة بين أعضاء الفريق	٢	ضعيف ضعيف ضعيف
الإحساس بمدي أهمية الجودة	- تعلم العاملين القداماء علي الإدارات - تعلم العاملين الجدد علي الجودة	٢	ضعيف ضعيف
تعلم العاملين اساليب الجودة	- تعليم العاملين فلسفة إدارة الجودة الشاملة - فهم العاملين لنظام الأيزو ٩٠٠ - تدريب العاملين علي أدوات الجودة - تدريب المصممين علي استخدام هندسة القيمة ووظيفة انتشار الجودة	٢	ضعيف ضعيف ضعيف ضعيف
التدريب أثناء العمل	- تدريب العاملين علي الأعمال التي يؤدونها - يتم التدريب حسب التخصص - يتم التدريب حسب حوجة العاملين - يتم التدريب حسب حوجة المنظمة - يتم التدريب حسب متطلبات العمل	٢	ضعيف ضعيف ضعيف ضعيف ضعيف

اداة تقييم الاتصال الفعال

تطبيق ممارسات (TQM)	المساحات المطلوبة	الدرجات	التحليل القوة والضعف
أوامر التشغيل	- تسجل أوامر التشغيل بصورة دائمة - تراقب أوامر التشغيل بصورة أسبوعية	٢	ضعيف ضعيف
شرح الأعمال للعميل	- شرح الأعمال للعميل قبل بدأ التنفيذ - تعريف العميل باستخدام عناصر المشروع	٣	ضعيف ضعيف
أسباب التأخير	- مدي صدق المنظمة في الاعتراف بالتأخير وتحليل اسبابه وتمليكه للعميل - معالجة التأخير وفق البرنامج الزمني	٣	ضعيف ضعيف
إدارة البرنامج الزمني	- إدارة الزمن - إدارة الموارد - إدارة التكلفة - إدارة الجودة	٣	ضعيف ضعيف ضعيف قوي
الاجتماعات الاسبوعية	- تحدد اجندة الاجتماع الأسبوعية أسباب المشكلة - قصر زمن الاجتماع - نتائج الاجتماع	٤	وسط وسط وسط
مدير المشروع	- يتحلي مدير المشروع بمهارة التفاوض - يتحلي مدير المشروع بالدبلوماسية - يتحلي مدير المشروع بمهارة الاتصال - يخلق مدير المشروع علاقة حميمة مع العميل - ينقل مدير المشروع مشاكل الجودة للموردين - ينقل مدير المشروع مشاكل الجودة للإدارة - ينقل مدير المشروع مشاكل الجودة للعميل	٤	وسط وسط وسط وسط وسط وسط وسط

اداة تقييم التركيز للعميل

التحليل القوة والضعف	الدرجات	المساحات المطلوبة	تطبيق ممارسات (TQM)
لا يوجد لا يوجد ضعيف ضعيف	٢	- يوجد نظام لاستقبال شكاوي العملاء - تجمع شكاوي العملاء وتحلل لمعرفة الأسباب - وضع شكاوي العملاء في أولويات القرار - تستخدم نتائج تحليل شكاوي العملاء في تحسين المساحات	شكاوي العميل
لا يوجد لا يوجد لا يوجد	صفر	- جمع المعلومات حول متطلبات العملاء - توجد معلومات عن المتطلبات الأساسية للعملاء - يتخذ قرار الجودة بناءً على متطلبات السوق	بحوث السوق
ضعيف ضعيف ضعيف ضعيف	٢	- لدي المنظمة مؤشر لقياس رضا العميل - يستخدم المؤشر لقياس مستوى رضا العميل عن الجودة - توجد معلومات من العميل عن مدى موافقته لمستوى الجودة - تستخدم معلومات رضا العميل في خطة التحسين	مسح رضا العميل
قوي	٥	- تقدم المنظمة ضمانات قوية لجودة المشروع	ضمان الجودة

اداة تقييم رضا العاملين

تحليل القوة والضعف	الدرجات	المساحة المستهدفة
ضعيف ضعيف ضعيف ضعيف ضعيف ضعيف ضعيف ضعيف ضعيف ضعيف ضعيف	٣ ٣ ٣ ٣ ٣ ٣ ٣ ٣ ٣ ٢ ٢	- الدخل السنوي (الاجور + الحوافز) - مساواة الفرص والعدل في الترقية - الجوائز التقديرية - الاستقرار الوظيفي - الإدارة بالمشاركة (في التخطيط والإستراتيجية والسياسات) - تأثير القيادة على العاملين - علاقة الإدارة بالمشرفين والعاملين - علاقة العاملين مع بعضهم البعض - فرص الترقية - طبيعة الوظيفة وقبول العاملين بها - التطوير والتدريب للعاملين - خلق بيئة مناسبة للعمل

اداة تقييم جودة المنتج (المشروع)

تحليل القوة والضعف	الدرجات	المساحة المستهدفة
قوي قوي قوي قوي ضعيف ضعيف	٦ ٦ ٦ ٦ ٣ ٣	- جودة الأداء - ديمومة المشروع - تحقيق المشروع لوظائفه - المطابقة للمواصفات - تقليل تكاليف الفشل الداخلي - تقليل تكاليف الفشل الخارجي

أداة تقييم رضا العميل

المساحة المستهدفة	الدرجات	تحليل القوة والضعف
جودة الأداء خلال مرحلة التنفيذ - الديمومة - المصداقية - مطابقة المواصفات	٦ ٦ ٦ ٨	قوي قوي قوي قوي
جودة المشروع بعد مرحلة التسليم - صيانة الكهرباء - صيانة السباكة - صيانة البلاط - صيانة المياه - صيانة الأجهزة والمعدات	٥ ٥ ٥ ٥ ٥	قوي قوي قوي قوي قوي

ملحق رقم (٥)
صورة طبق الأصل لمعايير تقييم جائزة السودان للجودة
والامتياز على غرار الجائزة الأوروبية (رادار)