

إدارة الجودة الشاملة والتطوير المؤسسي

البروفسور الدكتورة

فضيلة سلمان البصري

رئيس قسم الإدارة الصناعية - كلية الإدارة والاقتصاد - جامعه بغداد



علماء و فلاسفة الجودة

Quality Philosophers



الضبط الاحصائي للعمليات
(SPC)

الضبط الشامل للجودة

Total Quality Control

✓ شيوارت Stewart
✓ فايغن بوم Feigenbaum

إدارة الجودة الشاملة

Total Quality
Management

✓ ديمينج W. Edwards Deming
✓ جوران Joseph Juran
✓ كروسي Philip Crosby

التطور التاريخي لإدارة الجودة الشاملة

development of total Quality Management

بدأت إدارة الجودة الشاملة في الولايات المتحدة الأمريكية في نهاية الأربعينات من القرن العشرين في أعقاب الحرب العالمية الثانية وكان ذلك على يد رواد الجودة

✓ وأشهرهم جوران Juran , و ديمينج Deming, وكروسبي Crosby وفجنبوم Feigenbaum

, إلا أن أفكار هؤلاء لم تجد في البداية قبولاً من الأمريكيين واعتبارها أفكاراً خيالية

وفي بداية الخمسينيات ذهب كلاً من ديمينج وجوران إلى اليابان في زيارات كان الغرض منها حصر خسائر اليابان من الحرب العالمية الثانية , وانتهاز كل من ديمينج وجوران الفرصة وبدءا في تعليم اليابانيين تقنيات الجودة الشاملة ومفاهيمها التي كان الأمريكيان يرفضونها في ذلك الوقت .

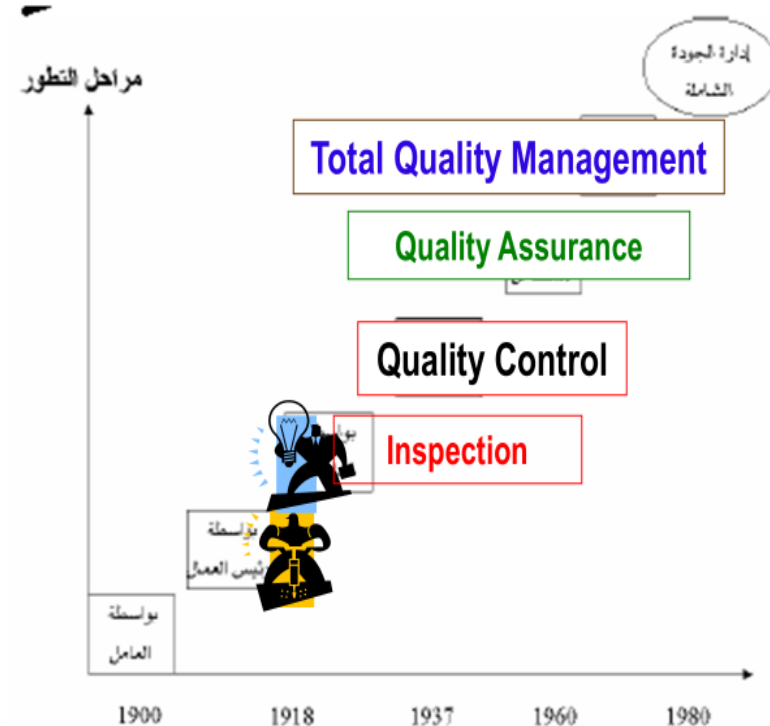
* في سنة 1961 قام فجنبوم بتأليف TOTAL QUALITY CONTRL فكان أول من استخدم مصطلح كلية أو شاملة



تطور أنظمة الجودة

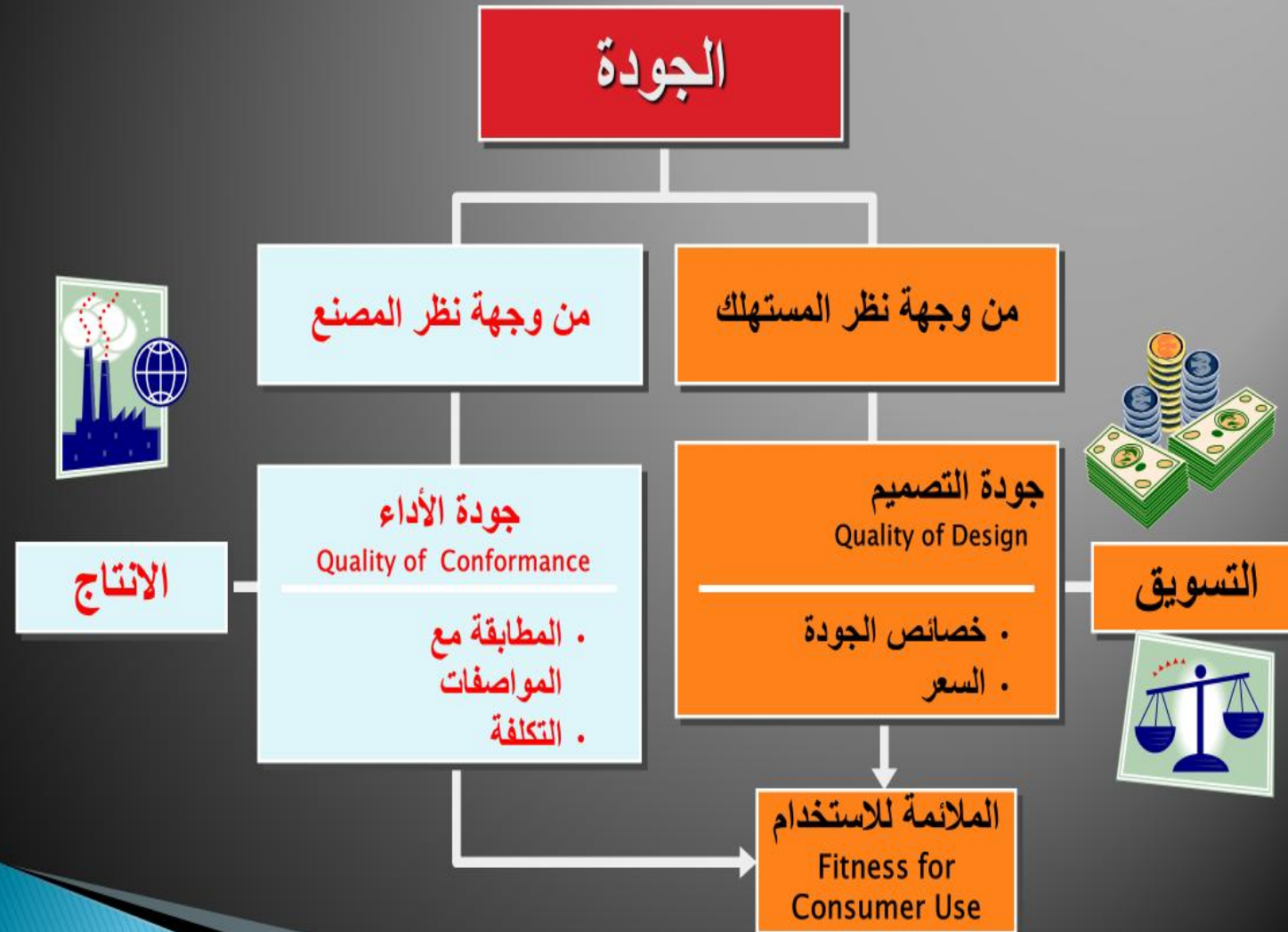
وصولاً إلى إدارة الجودة الشاملة

لقد عرفت أنظمة الجودة تطورات مهمة مع التقدم الصناعي و التكنولوجي المعاصر و بشكل خاص بعد الحرب العالمية الثانية.





معنى الجودة



مفهوم الجودة

1

الجودة هي الالتزام
والإيفاء بمتطلبات
وتوقعات العملاء
بصفة دائمة

2

الهدف هو تحقيق أو
اجتياز توقعات
العملاء في جميع الأوقات

3

تقاس الجودة بمدى
رضا العملاء

4

تتحقق الجودة من
خلال الوقاية ومنع
حدوث العيوب و الأخطاء

5

تطبيق الجودة الشاملة
يتم من خلال التزام
ومشاركة الإدارة
العليا بصفة مستمرة

عمل بلا ائتمان لا يعني الجودة

أهمية إدارة الجودة الشاملة



• زيادة الإنتاجية:

• من خلال تحسين العمليات وتقليل الهدر، تساهم TQM في زيادة الإنتاجية وتحسين الكفاءة التشغيلية.

• خفض التكاليف:

• من خلال تقليل الهدر والأخطاء، تساعد TQM على خفض التكاليف المرتبطة بالإنتاج والتشغيل.

• تعزيز الابتكار:

• تشجع TQM على التحسين المستمر والابتكار، مما يساعد المؤسسات على تطوير منتجات وخدمات جديدة ومواكبة التغيرات في السوق.

• مشاركة الموظفين:

• تتطلب TQM مشاركة جميع الموظفين في جهود التحسين، مما يعزز الشعور بالمسؤولية والانتماء للمؤسسة.

• تحسين الجودة:

• تهدف TQM إلى تحقيق أعلى مستويات الجودة في جميع جوانب العمل، مما يؤدي إلى منتجات وخدمات أفضل تلبي احتياجات الزبائن وتجاوز توقعاتهم.

• رضا الزبائن:

• من خلال التركيز على تلبية احتياجات الزبائن وتجاوز توقعاتهم، تساعد TQM على بناء ولاء الزبائن وزيادة رضاهم، مما يعزز مكانة المؤسسة في السوق.

• اتخاذ القرارات المبنية على البيانات:

• تعتمد TQM على جمع البيانات وتحليلها لاتخاذ قرارات مستنيرة، مما يساعد على تحسين الأداء واتخاذ القرارات الصحيحة.

• التطوير المستمر:

• تتبنى TQM مفهوم التحسين المستمر، مما يعني أن المؤسسة تسعى دائماً لتطوير وتحسين أدائها ومنتجاتها وخدماتها.

مقومات إدارة الجودة الشاملة



1. التركيز على الزبون (Customer Focus):

- تحديد احتياجات وتوقعات الزبائن، والعمل على تلبيةها وتحقيق رضاهم.
- فهم متطلبات العملاء الداخلية والخارجية، والعمل على تحسين المنتجات والخدمات بناءً عليها.

2. التحسين المستمر (Continuous Improvement):

- اعتماد فلسفة التحسين المستمر في جميع العمليات والمنتجات والخدمات.
- تطبيق مبادئ التحسين المستمر مثل دورة " PDCA (Plan, Do, Check, Act) لتحقيق التغيير والتطوير المستمر

مقومات إدارة الجودة الشاملة



4. مشاركة الموظفين (Employee Involvement):

- إشراك جميع الموظفين في عملية التحسين المستمر. و تمكين الموظفين وتدريبهم ليكونوا قادرين على المساهمة بفعالية في تحقيق أهداف الجودة. وخلق بيئة عمل تشجع على التعاون والابتكار.

5. القيادة الفعالة (Effective Leadership):

- توفير رؤية واضحة لأهداف الجودة. و توجيه ودعم الموظفين في تحقيق هذه الأهداف.
- تخصيص الموارد اللازمة لتنفيذ برامج إدارة الجودة الشاملة.

6. اتخاذ القرارات المبينة على الحقائق (Fact-Based Decision Making):

- جمع البيانات وتحليلها لاتخاذ قرارات مستنيرة حول الجودة.
- استخدام أدوات الجودة المختلفة لتقييم الأداء واتخاذ الإجراءات التصحيحية

مقومات إدارة الجودة الشاملة



6. منهجية العمليات (Process Approach):

- فهم العمليات التشغيلية وتحسينها بشكل مستمر. وتحديد العمليات الرئيسية وتحديد مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لقياس الأداء.

7. إدارة الجودة الشاملة كمنهجية متكاملة:

- دمج مبادئ إدارة الجودة الشاملة في جميع جوانب المؤسسة، بما في ذلك العمليات، والمنتجات، والخدمات، والثقافة التنظيمية. و تطبيق إدارة الجودة الشاملة كنظام إدارة متكامل يهدف إلى تحقيق أهداف المؤسسة بشكل فعال.

8. أدوات الجودة (Quality Tools):

- استخدام أدوات الجودة المختلفة لتحليل المشكلات، وتحديد الأسباب الجذرية، واقتراح الحلول.
- تشمل أدوات الجودة: مخطط السبب والنتيجة (Fishbone Diagram)، ومخطط باريتو (Pareto Chart)، والتحليل الإحصائي للعمليات (SPC)، وغيرها.



مقومات إدارة الجودة الشاملة



. صميم المنتج (Product Design)

- تصميم المنتجات والخدمات مع مراعاة احتياجات الزبائن ومتطلبات الجودة.
- ضمان أن تكون المنتجات والخدمات متوافقة مع المعايير والمواصفات المحددة.

10. جودة الموردين (Supplier Quality)

- اختيار الموردين الموثوق بهم والذين يقدمون مواد ومنتجات ذات جودة عالية.
- التعاون مع الموردين لتحسين جودة المدخلات والمخرجات.

الجودة

□ الجودة ليست هدفاً، إنما هي طريق يستطيع من خلاله المؤسسة أن يقود مخرجاتها نحو التميز والإبداع والابتكار.



الجودة تعنى أن
تؤديها على وجهها
الصحيح حين لا
يراقبك أو يراك أحد .

هنري فورد



ثقافة الجودة الشاملة ومكوناتها:

ان إدخال الجودة الشاملة في المؤسسة يتطلب إعادة تشكيل ثقافة تلك المؤسسة. فثقافة الجودة تختلف اختلافاً جذرياً عن الثقافة الإدارية التقليدية، وبالتالي يلزم إيجاد هذه الثقافة الملائمة لتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة وذلك بتغيير الأساليب التقليدية من التوجيه والتحكم إلى المشاركة والتمكين وإيجاد المناخ المشجع للإبداع والتفوق.

وإدارة الجودة الشاملة هي في الحقيقة ثقافة، فسلوك، فممارسة ثم تطبيق. وتبعاً لذلك فإنه من الضروري النظر إليها على أنها نظام جديد محسن ومطور للإدارة يتسم بالديمومة، ومن المعلوم أن هذه النظرة لا يمكن أن تحدث ما لم تكن هناك قناعة راسخة من الإدارة العليا بأهمية ودور إدارة الجودة الشاملة في تفعيل ممارسات الجودة تفعيلًا يكتب له النجاح والبقاء.

ثقافة الجودة الشاملة



أهم خصائص عالم اليوم و خصائص عالم الأمس

عالم اليوم

تقنيات متطورة

مجتمع المعرفة

اقتصاد العولمة

اللامركزية في إدارة الأمور

هياكل شبكية

خيارات متعددة

عالم الأمس

تقنيات تعتمد علي أجهزة تقليدية

مجتمع الصناعة

الاقتصاد الدولي

المركزية في إدارة الأمور

هياكل هرمية

نعم / لا



”

الجودة ليست غاية، إنها أسلوب حياة.

“

محمد بن راشد آل مكتوم

أنواع ثقافة الجودة وتحسينها:

يطلق رواد الإدارة المعاصرة على هذا العصر عصر الجودة والنوعية، وذلك لما اقترن به من أبعاد هادفة نحو جعل النوعية والجودة الميدان الأكثر حسماً في تحقيق أهداف المؤسسة، وإحداث الملائمة للاستخدام Fitness for use أو المطابقة للمواصفات Conformance to Specification التي تقلل من شكاوى العملاء أو المستفيدين، من خلال خفض نسبة العيوب وأوجه القصور أو معدلات الفشل. وعليه، توجد أربعة أنواع لثقافة الجودة، وهي:-

1. الواقع الفعلي: Status quo ويشير إلى القيم والمعايير والسلوكيات السائدة داخل المؤسسة، والتي تحدد طريقة تصرف الأفراد العاملين في المواقف المختلفة.

2. اكتشاف الخطأ: Error Detection ويساعد هذا النوع في اكتشاف الأخطاء والمشكلات الإدارية داخل المؤسسة، وتقليل الأخطاء والتركيز على المخرجات، وإشباع حاجات العاملين وتقييم عوامل الرضا عن العمل، والتركيز على الحاجات والمتطلبات.

3. منع الخطأ: Error prevention يركز على منع الخطأ ومدى تحمل كل فرد مسؤولية تطبيق برنامج الجودة والتركيز على العمليات وتلاشي المشكلات.

4. الثقافة الابتكارية: Creative Culture ويركز هذا النوع على التحسين المستمر وتطبيق معايير الجودة والتركيز على تدعيم العمليات وتوضيح توقعات الأفراد.



فإن الجودة كثافة تشير في تحليلها النهائي إلى مجموعة من القيم والاتجاهات التي تغرسها الإدارة العليا في نفوس العاملين بمختلف مستوياتهم وتخصصاتهم، لتصبح معتقدات ملزمة معتمدة كأسلوب أمثل للتعامل مع المشكلات التي تواجه المؤسسة في عمليات التكيف الخارجي والتكامل الداخلي. تجدر الإشارة إلى أن التغيير المؤسسي نحو الأفضل يبدأ من ثقافة الجودة حيث إنها تمثل أولى الخطوات الإجرائية لتطبيق الجودة وتغيير البيئة التنظيمية، كونها تتكون من عدة مكونات ، أهمها:-

1. الموافقة الجماعية على الأهداف، واستيعاب ضرورة تحسين البيئة والنظام المؤسسي.

2. ترجمة الأهداف المتفق عليها إلى مؤشرات يمكن ملاحظتها والحصول عليها من خلال عمليتي التقييم الذاتي والخارجي.

3. السماح بالاستقلالية أو اعتماد الإدارة الذاتية مع تحمل قدر من المسؤولية عن مستوى الأداء المرغوب فيه.

4. توفير نظام تمويل يلبي احتياجات المؤسسة المتصلة بمستوى الأداء.

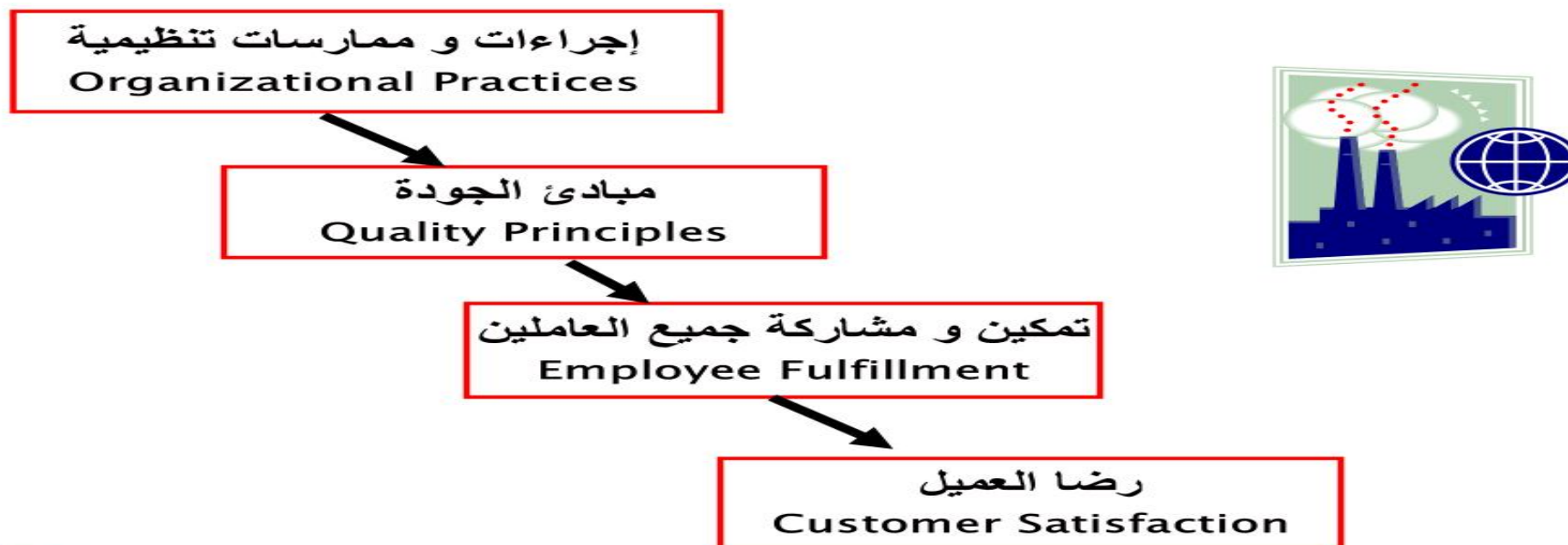
5. توفير الحافز المعنوي وتحسين المستوى الوظيفي للعاملين لتحقيق الإبداع بغية الوصول لمستوى التميز على أن يكون هذا التحسين مرتبطاً بأحداث تغييرات جوهرية في أسلوب تنفيذ العمل.

دَائِرَتِي صَغِيرَةٌ لِأَنِّي

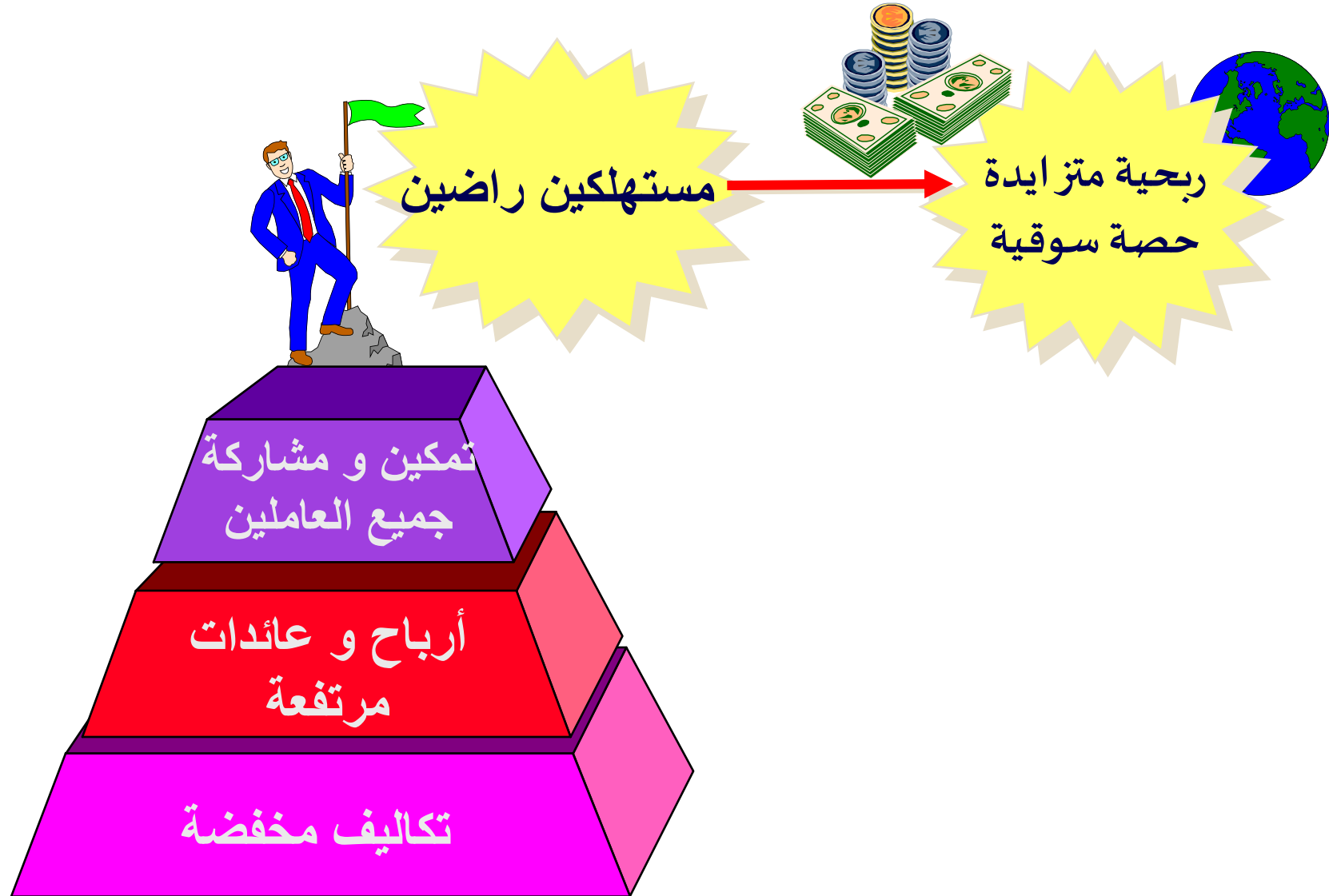
حُبُّ الْجُودَةِ وَلَيْسَ الْكَمِيَّةُ

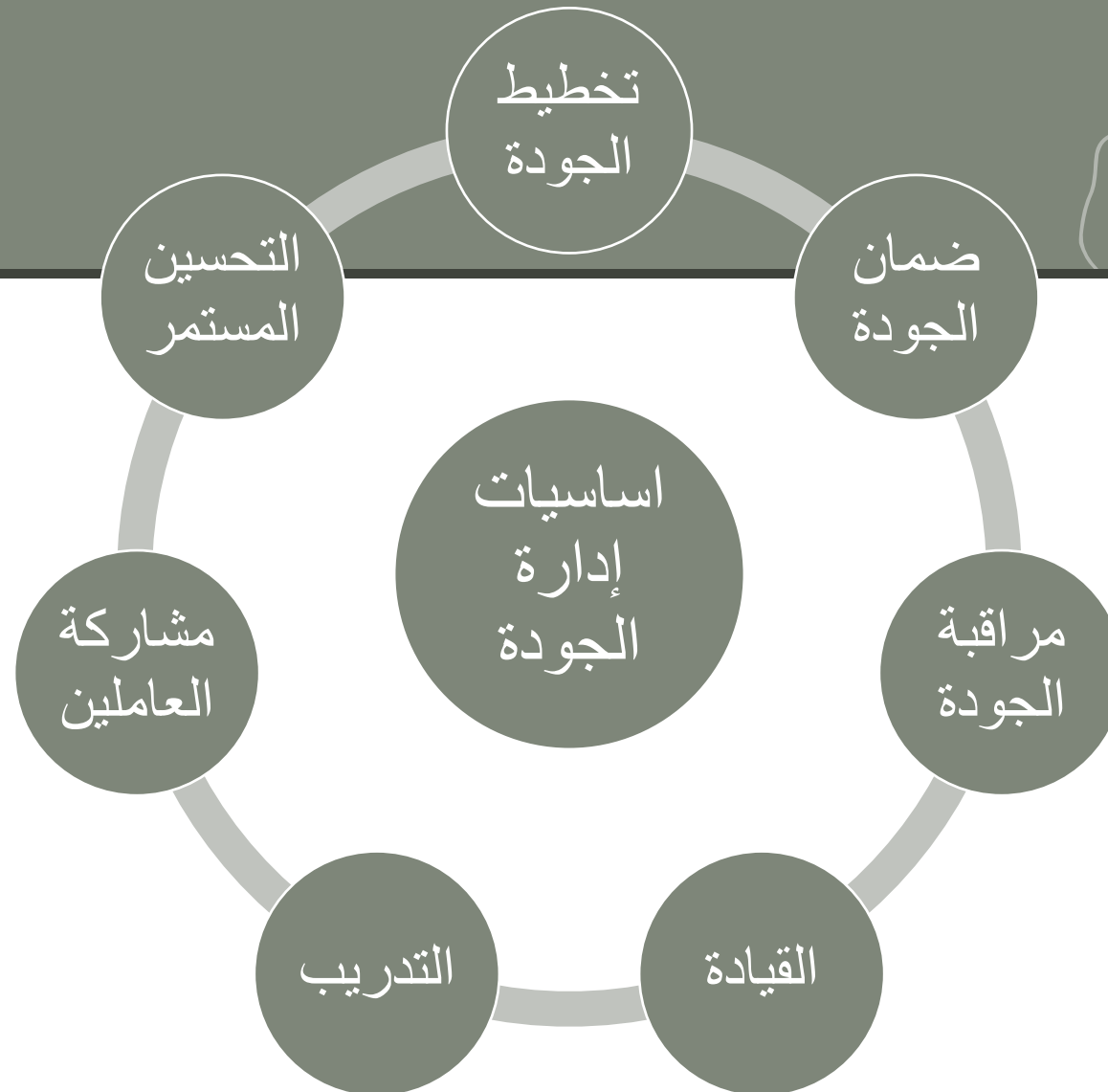


عناصر تحقيق إدارة الجودة الشاملة في المنظمة



النتائج التي تحققها إدارة الجودة الشاملة







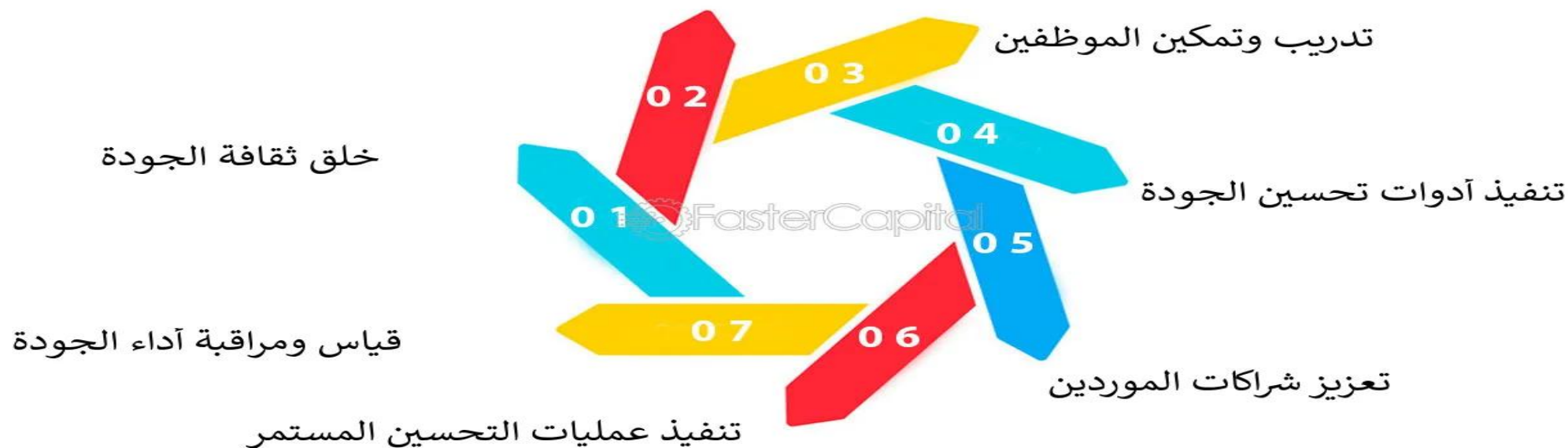
المبادئ الأساسية لإدارة الجودة الشاملة





تنفيذ إدارة الجودة الشاملة في مكان العمل

وضع أهداف واضحة للجودة





دور القيادة في إدارة الجودة الشاملة





مشاركة الموظفين وتمكينهم في إدارة الجودة الشاملة

01

زيادة التحفيز والالتزام

02

تعزيز قدرات حل المشكلات

03

زيادة الابتكار والإبداع

04

تعزيز العمل الجماعي والتعاون

05

التعلم والتطوير المستمر



9001:2015

المؤسسات الدولية المعنية بالجودة Quality Organization

المنظمة الدولية للتوحيد القياسي (منظمة الأيزو)

International Organization for Standardization (ISO)



كلمة (ISO) مشتقة من الكلمة اليونانية (ISOS) بمعنى التساوى وفي مجال المواصفات القياسية تعنى تساوى الشئ بالمقارنة مع المواصفة .
تم إنشاء المنظمة عام ١٩٤٧ يقع مقرها في جنيف بسويسرا وكان عدد الأعضاء وقتها ٢٥ عضوا ويمثل منظمة الأيزو حاليا ممثلين عن الاتحاد الدولي الذي يضم الجهات القومية المسؤولة عن المواصفات القياسية في الدول الأعضاء والتي يبلغ عددها ١٥٦ عضوا

❖ أهداف منظمة الأيزو ISO Objectives :

- تشجيع تطوير المواصفات القياسية والأنشطة المرتبطة بها .
- تسهيل تبادل السلع والخدمات على المستوى الدولي ، لذلك هي تمثل أهمية كبيره لدى منظمة التجارة العالمية (WTO)
- تطوير التعاون العلمى والتقنى والإقتصادى على المستوى الدولي .

المؤسسات الدولية المعنية بالجودة Quality Organization

المنظمة الدولية للتوحيد القياسي (منظمة الأيزو)

International Organization for Standardization (ISO)

❖ منظمة الأيزو ISO Characteristics :



- Non-governmental غير حكومية
- Democratic الديمقراطية
- Voluntary التطوعية
- Market-driven توجه السوق
- Decentralized management إدارة غير مركزية

المؤسسات الدولية المعنية بالجودة Quality Organization

جهات الاعتماد الدولية للمؤسسات والأفراد

International Accreditation bodies for Organizations and Persons



❖ المنتدى الدولي للاعتماد IAF – International Accreditation Forum

هي الملتقى العالمي التي تجمع تحت مظلتها جهات الاعتماد الدولية Accreditation bodies مقرها كندا أنشأ عام ١٩٩٣



❖ المنظمة الدولية لاعتماد المعامل International Laboratory Accreditation Cooperation – ILAC :

هي عبارة عن تنظيم عالمي تجمع تحت مظلتها جهات اعتماد المختبرات وجهات التفتيش مقرها استراليا، وكانت أول بداية لها عام ١٩٧٧ ويوجد بينها وبين IAF تعاون وثيق مبني على تبادل الخبرات والتطوير المستمر. ١٩٩٣

المؤسسات الدولية المعنية بالجودة Quality Organization

جهات الاعتماد الدولية للمؤسسات والأفراد

International Accreditation bodies for Organizations and Persons



❖ المجلس الوطنى للاعتماد The Egyptian Accreditation Council, EGAC

جهاز مستقل أنشئ بقرار جمهورى رقم ٣١٢ لعام ١٩٩٦ ليكون الجهاز الوطنى المنسول عن أنشطة الاعتماد ، حاصل على العضوية الكاملة لكل من IAF ، ILAC ، وفى عام ٢٠٠٦ صدر القرار الجمهورى رقم ٢٤٨ بان يكون المجلس الوطنى للاعتماد هو الجهة الوحيدة المختصة بتقييم وأعتما د جهات تقييم المطابقة ومنح الشهادات للمنتجات والنظم والافراد وكذلك جهات التفتيش ومعامل الأختبار والقياس والمعايرة .



❖ The International Register of Certificated Auditors (IRCA)

مؤسسة دولية مسؤلة عن اعتما د الاشخاص للعمل كمراجعين لنظم الايزو وهذه المؤسسة مقرها انجلترا وهى اكثر المؤسسات شيوعا على مستوى العالم فى اعتما د المراجعين والمؤسسات التى تقدم خدمة التدريب فى مجال الأيزو .



❖ (RAB-QSA)

مؤسسة دولية مسؤلة عن اعتما د الاشخاص للعمل كمراجعين لنظم الايزو وهذه المؤسسة مقرها الولايات المتحدة ولها مقران بأستراليا وكوريا الجنوبية

المؤسسات الدولية المعنية بالجودة Quality Organization

مراحل الحصول على شهادة الايزو

- ١ • مرحلة تحليل الفجوة
- ٢ • إنشاء النظام وعمل المراجعات اللازمة
- ٣ • الاتصال بإحدى الشركات المانحة وتحديد موعد للمراجعة
- ٤ • توصية الشركة المانحة بالحصول على الشهادة
- ٥ • اعتماد الشهادة دولياً من قبل جهة الاعتماد الخاصة
- ٦ • مدة الشهادة ٣ سنوات يتخللها كل سنة مراجعة من قبل الشركة المانحة

High level structure الهيكل العام للمواصفة



سياق المنظمة (البند رقم 4)

- 4.1 – فهم المنظمة وسياقها.
- 4.2 – فهم متطلبات وتوقعات الجهات المهتمة
- 4.3 – تحديد مجال تطبيق نظام إدارة الجودة
- 4.4 – نظام إدارة الجودة وعملياته.

الهيكل العام للمواصفة High level structure

البند رقم 5 (القيادة)

5.1 – القيادة والالتزام

5.1.1 – القيادة والالتزام لنظام إدارة الجودة. (

5.1.2 – التركيز على العميل

5.2 – سياسة الجودة

5.3 – تنظيم الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات

البند رقم 6 (التخطيط)

6.1 – الإجراءات للتعامل مع الأخطار والفرص.

6.2 – أهداف الجودة والتخطيط لتحقيقها.

6.3 – التخطيط للتغييرات

High level structure الهيكل العام للمواصفة

البند رقم 7 (الدعم)

- 7.1 – الموارد .
 - 7.1.1 – عام .
 - 7.1.2 – الأفراد .
 - 7.1.3 – البنية التحتية .
 - 7.1.4 – البيئة لتنفيذ العمليات .
 - 7.1.5 – موارد المراقبة والقياس .
 - 7.1.6 – المعرفة داخل المنظمة .
- 7.2 – الكفاءة
- 7.3 – التوعية
- 7.4 – الاتصال
- 7.5 – المعلومات الموثقة.
 - 7.5.1 – عام
 - 7.5.2 – الإنشاء و التحديث.
 - 7.5.3 – ضبط المعلومات الموثقة.

High level structure الهيكل العام للمواصفة

البند رقم 8 (التشغيل)

- 8.1 – تخطيط وضبط التشغيل.
- 8.2 – تحديد متطلبات المنتجات والخدمات
- 8.3 – تصميم وتطوير المنتجات والخدمات.
- 8.4 – ضبط المنتجات والخدمات المقدمة من جهات خارجية.
- 8.5 – الإنتاج وتقديم الخدمات.
- 8.6 – الإفراج عن المنتجات والخدمات.
- 8.7 – ضبط عدم المطابقة لنتائج العمليات والمنتجات والخدمات.

البند رقم 9 (تقييم الأداء)

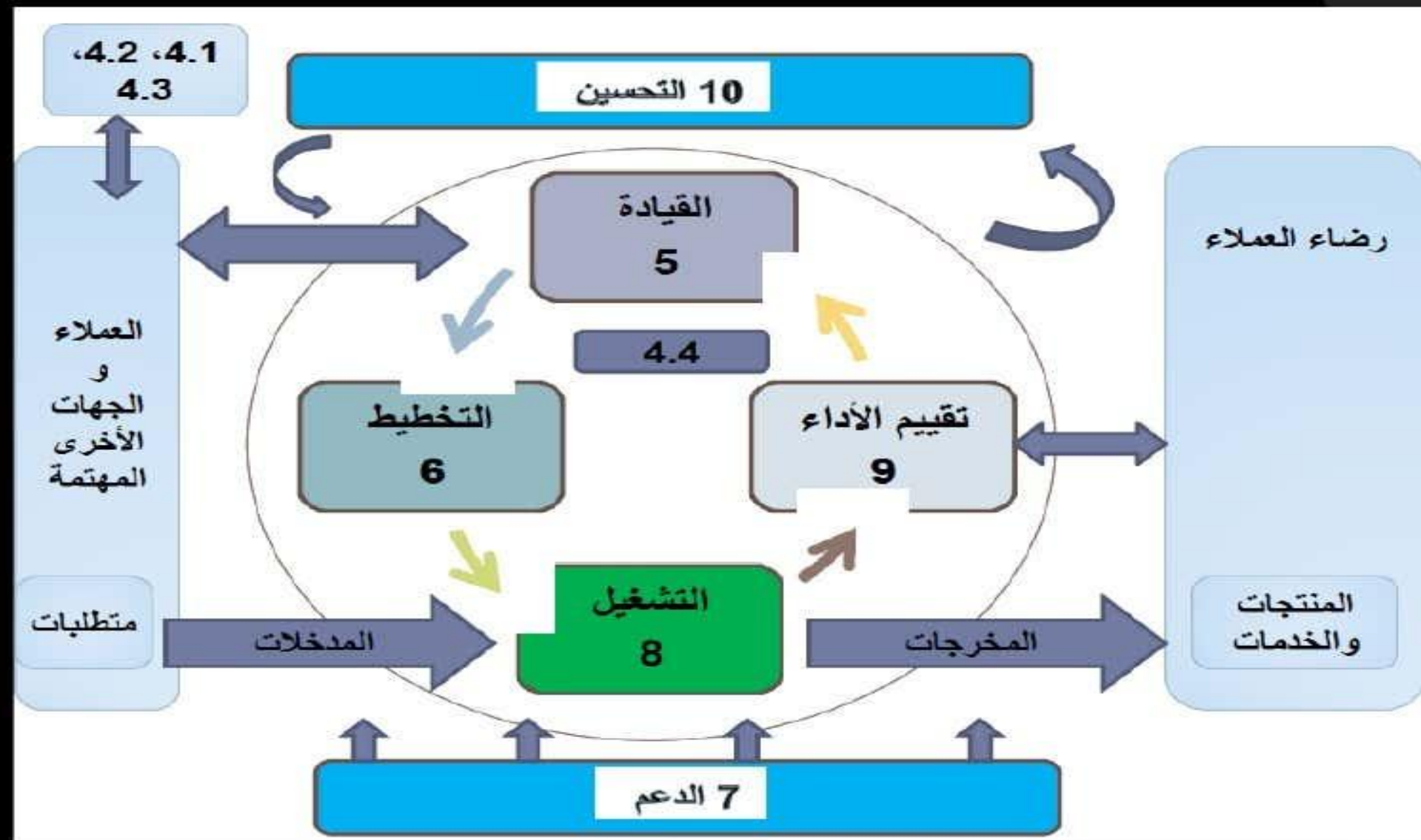
- 9.1 – المراقبة والقياس والتحليل والتقييم.
- 9.1.1 – عام
- 9.1.2 – رضا العملاء.
- 9.1.3 – التحليل والتقييم.
- 9.2 – التدقيق الداخلي.
- 9.3 – مراجعة الإدارة.

High level structure الهيكل العام للمواصفة

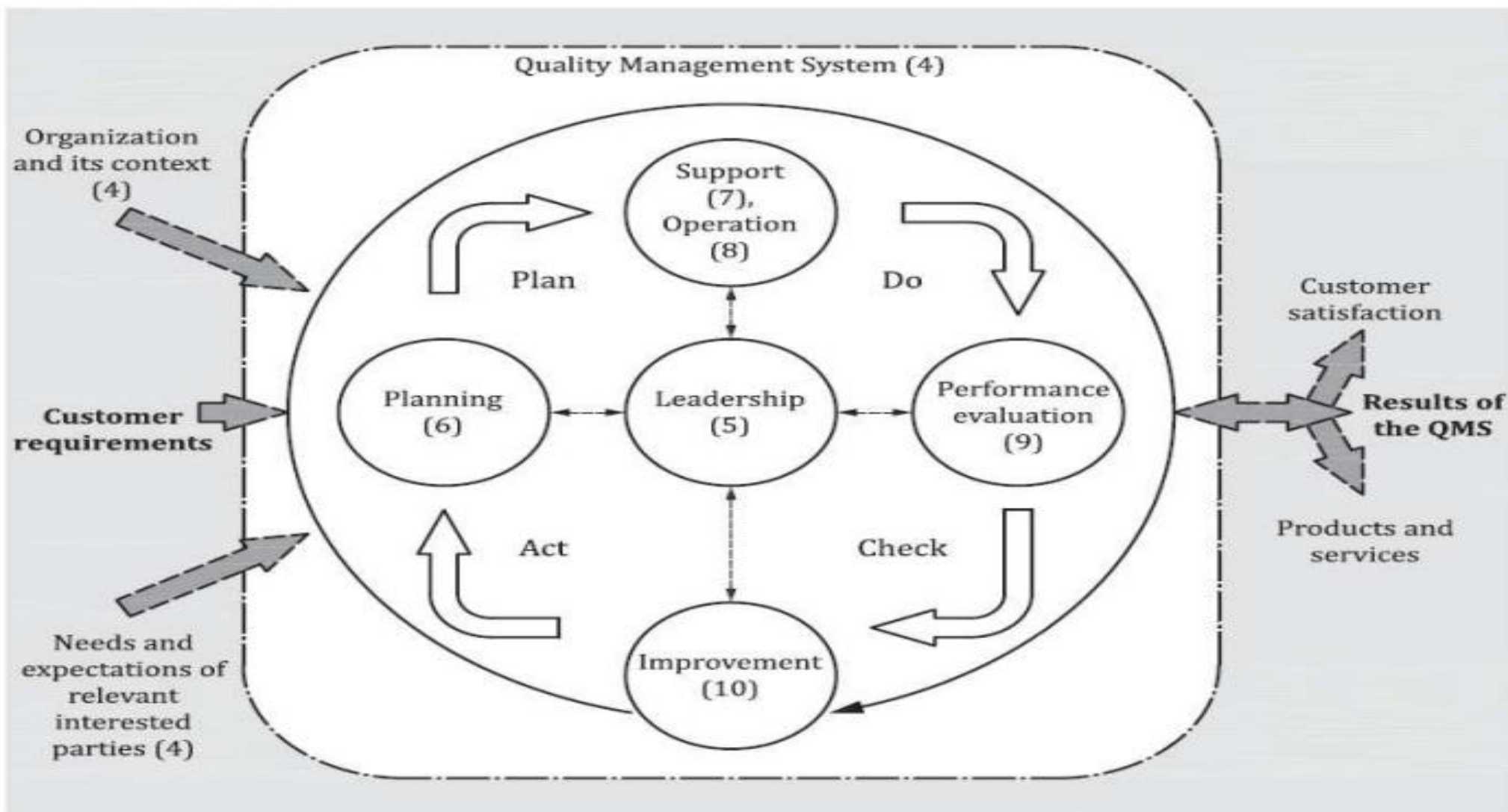
البند رقم 10 (التحسين)

- 10.1 – عام.
- 10.2 – عدم المطابقة و الفعل التصحيحي.
- 10.3 – التحسين المستمر.

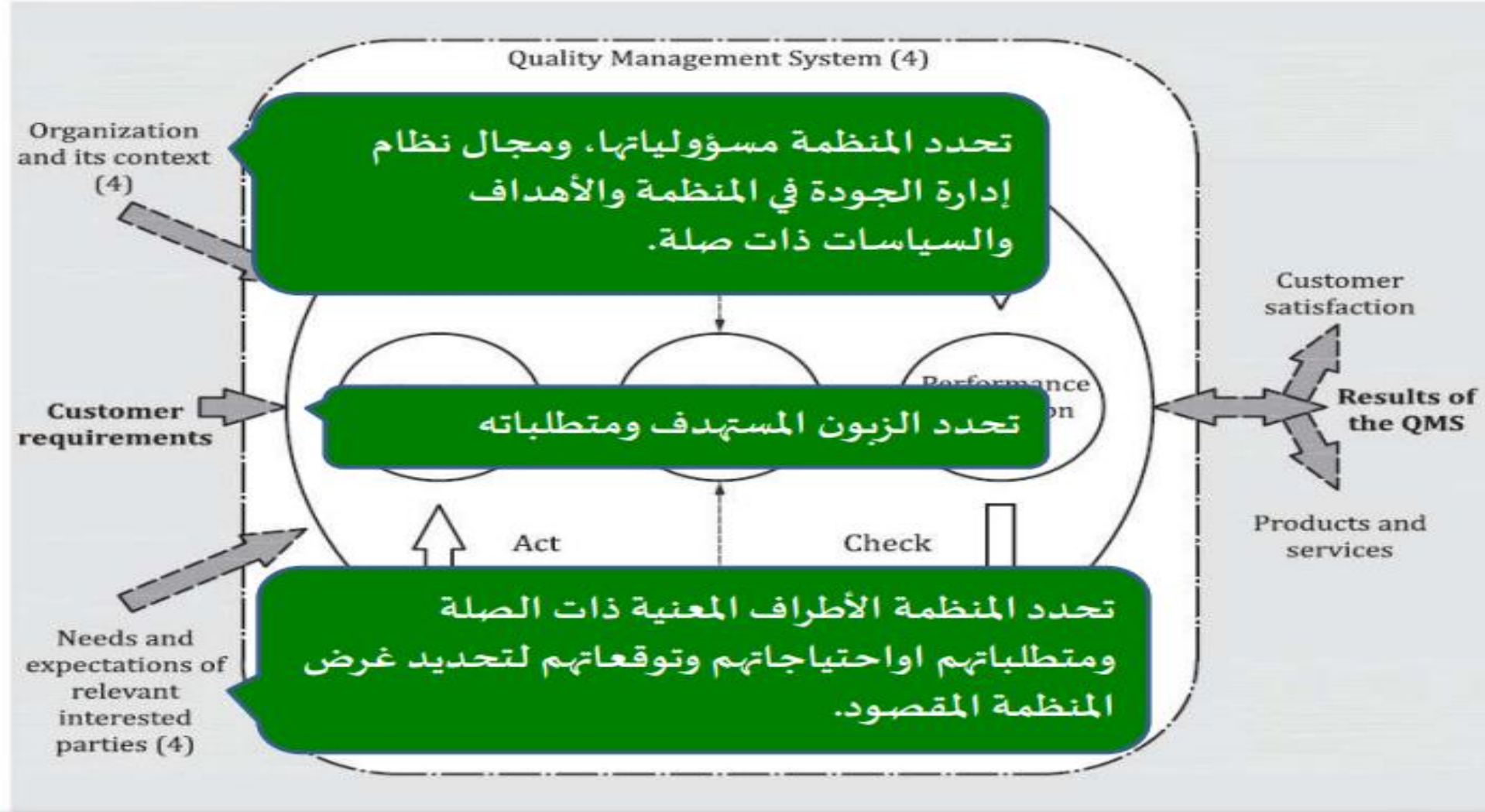




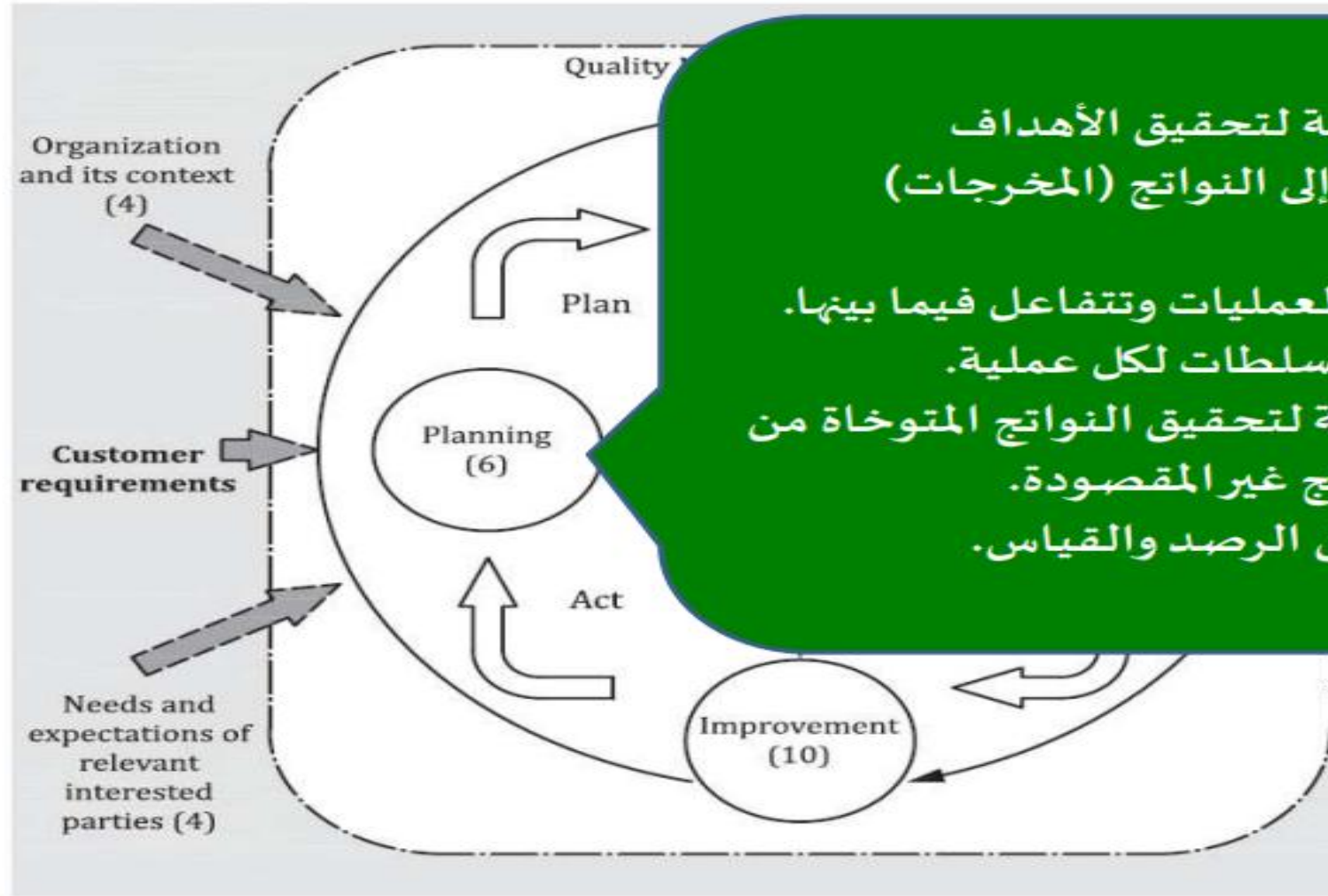
بنية المواصفة القياسية ISO 9001:2015 وفق حلقة ديمنغ PDCA



بنية المواصفة القياسية ISO 9001:2015 وفق حلقة ديمنغ PDCA

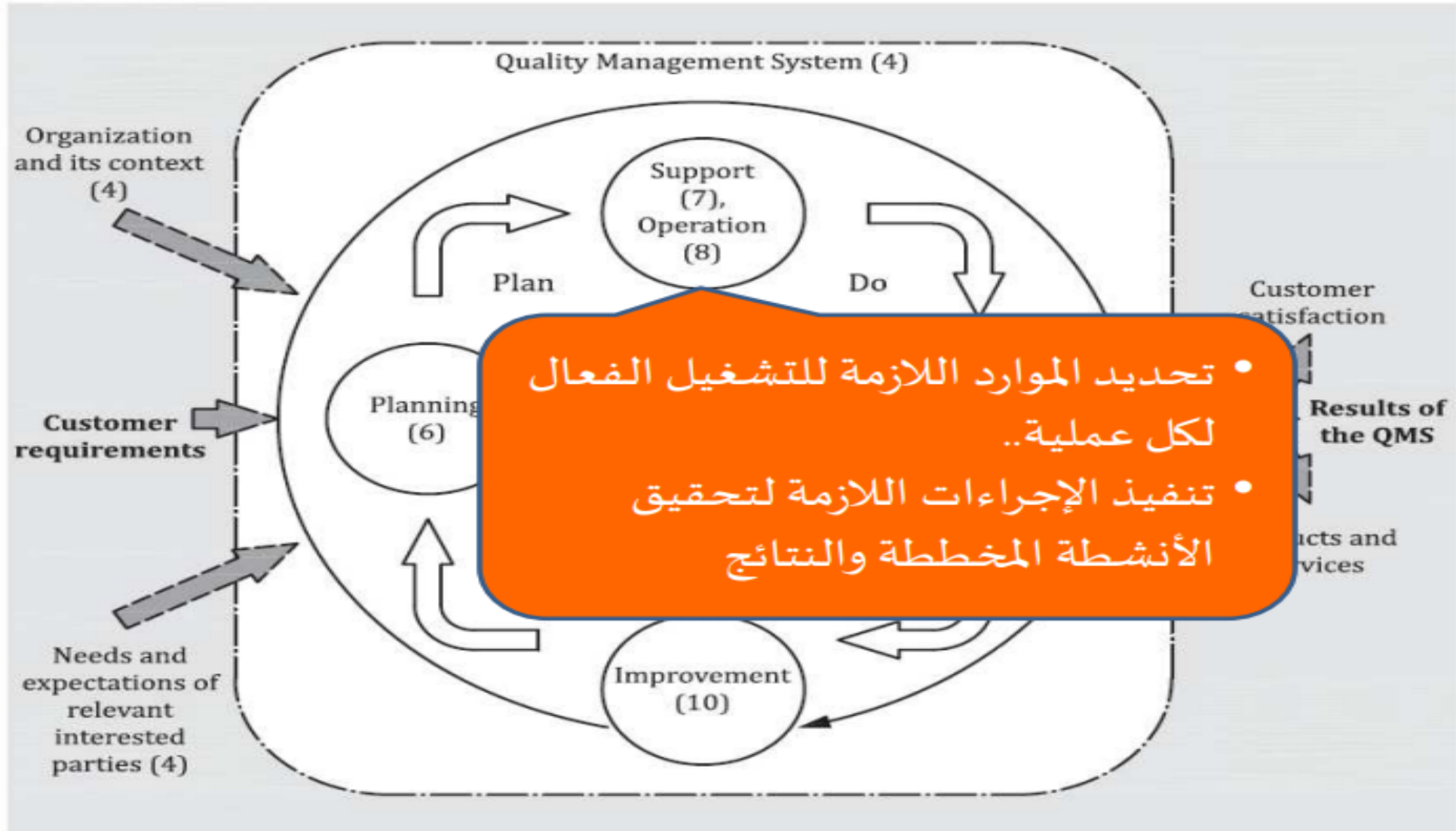


بنية المواصفة القياسية ISO 9001:2015 وفق حلقة ديمنغ PDCA

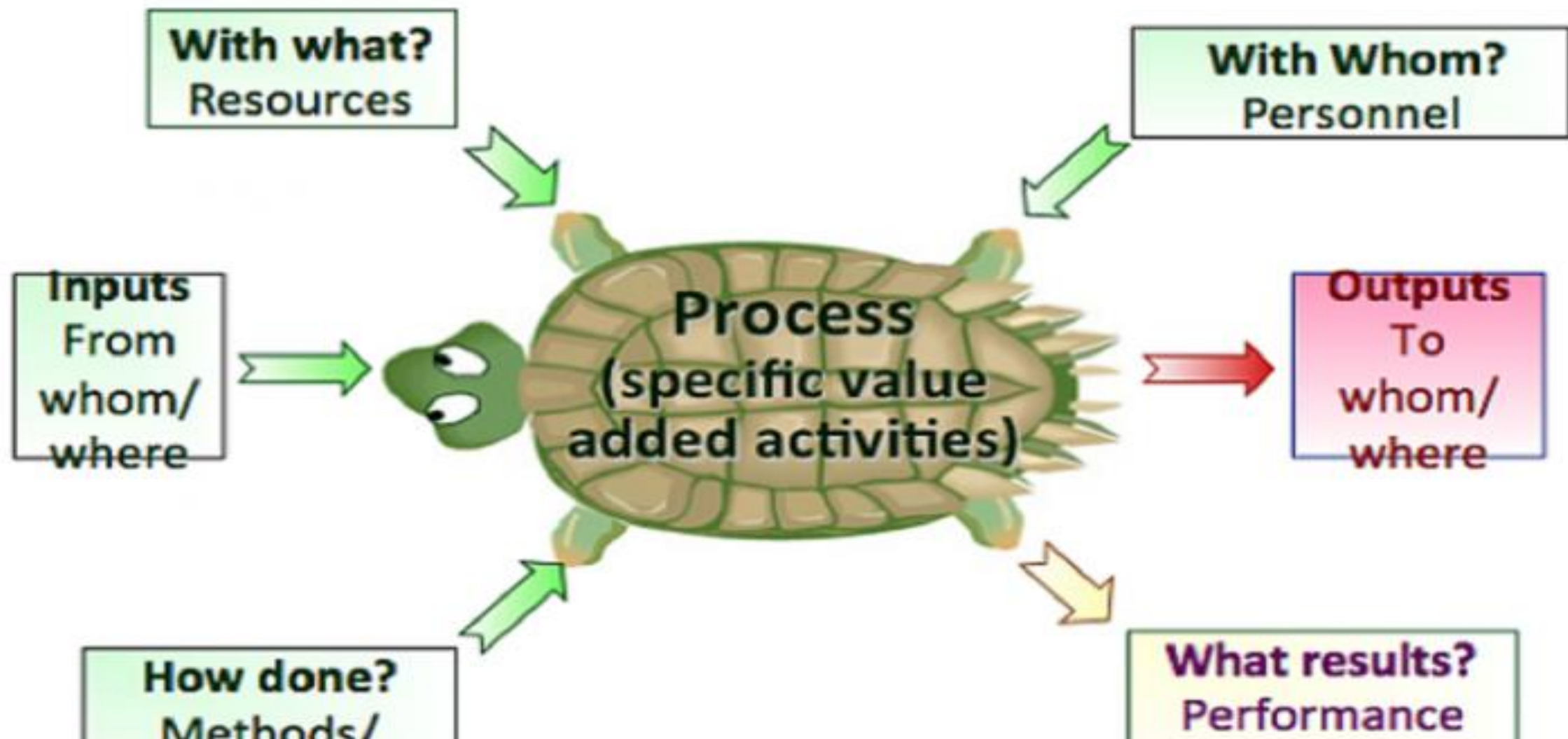


- تحديد العمليات اللازمة لتحقيق الأهداف والسياسات والتوصل إلى النواتج (المخرجات) المطلوبة.
- تحديد كيف ستجري العمليات وتتفاعل فيما بينها.
- تحديد المسؤوليات والسلطات لكل عملية.
- تحديد الأنشطة اللازمة لتحقيق النواتج المتوخاة من العملية ومخاطر النواتج غير المقصودة.
- أين وكيف ينبغي تطبيق الرصد والقياس.

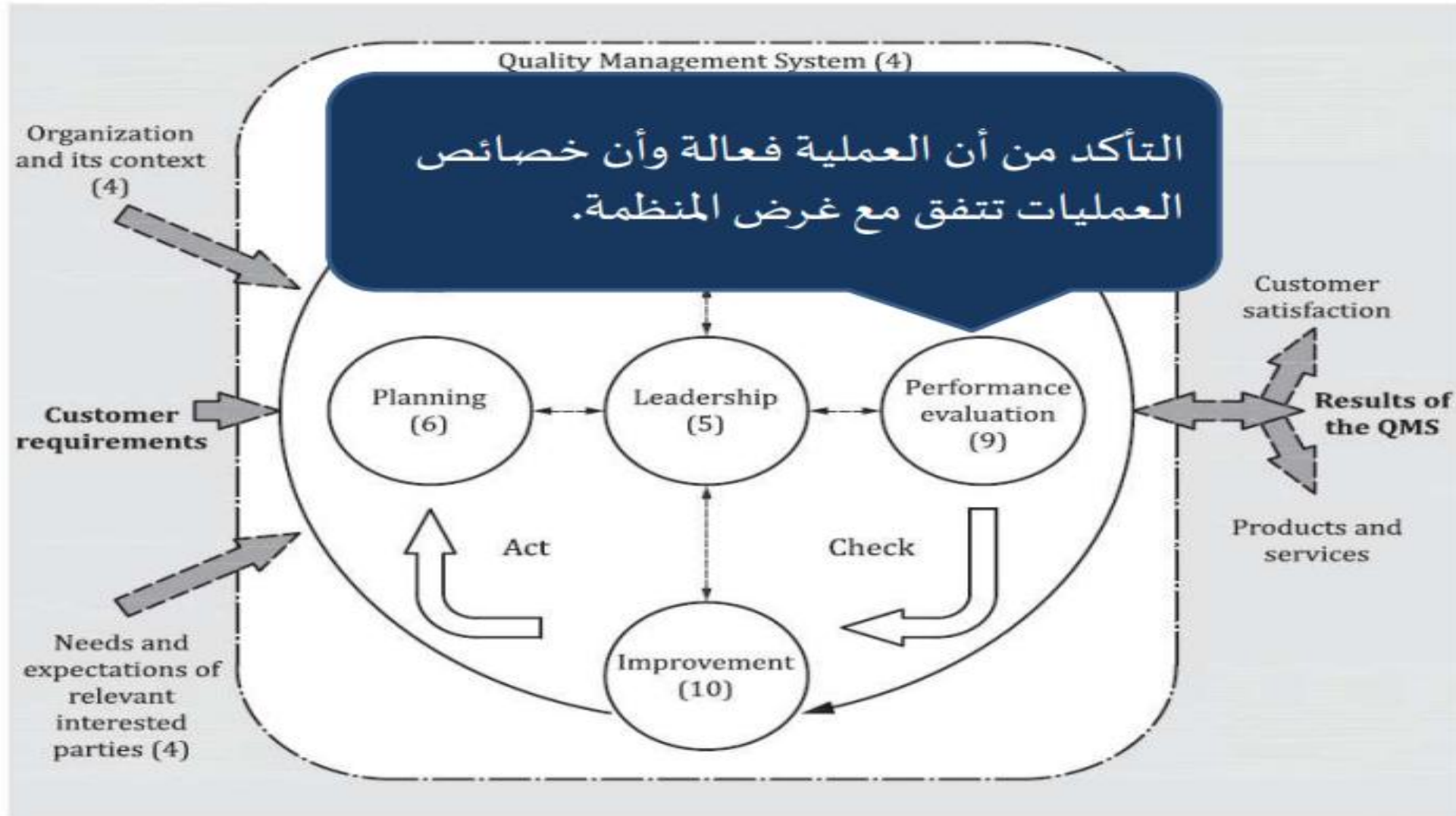
بنية المواصفة القياسية ISO 9001:2015 وفق حلقة ديمنغ PDCA



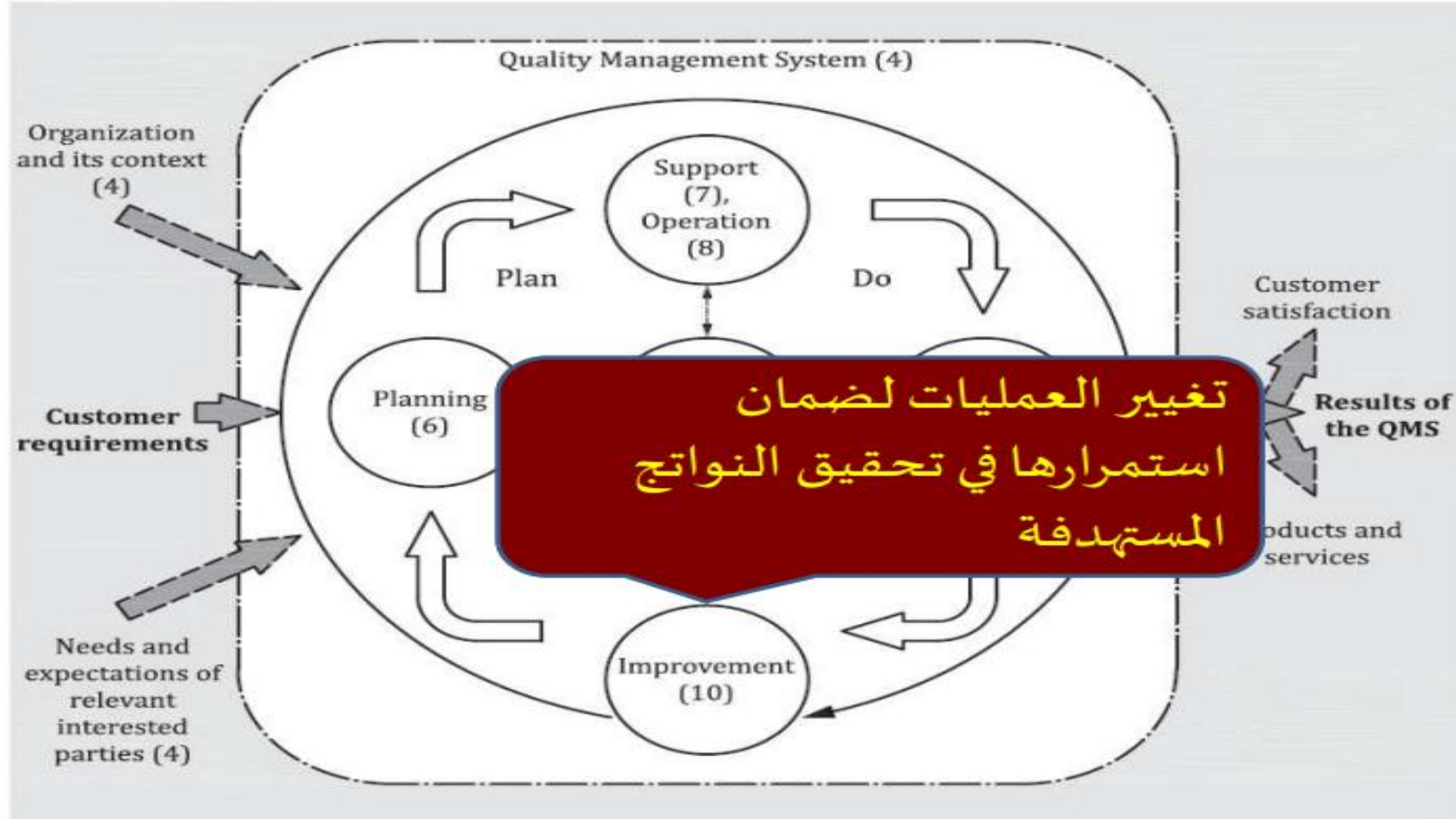
win with Turtle Diagrams.



بنية المواصفة القياسية ISO 9001:2015 وفق حلقة ديمنغ PDCA



بنية المواصفة القياسية ISO 9001:2015 وفق حلقة ديمنغ PDCA



تعديلات مبادئ نظام إدارة الجودة

ISO 9001:2015	ISO 9001:2008
التركيز على العميل	التركيز على العميل
القيادة	القيادة
مشاركة الأفراد	اندماج الأفراد
مفهوم العمليات	مفهوم العمليات
-	مفهوم النظام في الإدارة
التحسين	التحسين المستمر
اتخاذ القرارات استنادا على الأدلة	اتخاذ القرارات استنادا على الحقائق
إدارة العلاقات	علاقات تبادل المنفعة مع الموردين



الجدول الزمني للإصدار الجديد والفترة الانتقالية للتطبيق



ISO 9001 : 2015 Clauses

أنواع التوثيق



Document and Record Control

التحكم فى الوثائق والسجلات

- ١.١ يتم انشاء آلية للتحكم فى وثائق وسجلات الشركة
- ١.٢ يتم وضع نظام كودى لتمييز جميع الوثائق
- ١.٣ يتم وضع نظام لإصدار أو تعديل أو الغاء الوثائق او السجلات



Document and Record Control

١.١ إنشاء إجراءات عمل وسجلات الشركة



- يتم إنشاء اجراء موثق لكل معيار موضح فية المتطلبات وآليات تنفيذها



- يتم تدعيم الإجراءات بالنماذج الموثقة المطلوبة للتنفيذ

Document and Record Control

١.٢ وضع نظام كودى لتمييز جميع الوثائق



أولاً: النظام الكودى للإجراءات

يتكون النظام الكودى للإجراءات من النظام التالى :

QP : اختصار لـ Quality Procedure

01 : يمثل رقم الإجراء بالنظام

Issue / Revision : يمثل تاريخ إصدار الإجراء

Issue Date : يمثل تاريخ إصدار الإجراء

QP - 01

Issue / Revision: 01/00

Issue Date: 01/12/2018

Document and Record Control

١.٣ وضع نظام لإصدار أو تعديل أو الغاء الوثائق او السجلات

- تم وضع نظام لا يسمح بحدوث خلل بعملية التوثيق مع وضع آلية موثقة في حالة الرغبة في اجراء أى من عمليات الاصدار او التعديل او الإلغاء في أى من وثائق النظام

- لا يسمح بإجراء أى تعديلات فى أى من الوثائق الا بعد موافقة رئيس الوحدة ونائب رئيس الوحدة وأعتماذ الوثيقة المعدلة

نموذج اصدار / تعديل / الغاء

التاريخ / /

رقم الوثيقة /

وصف التعديل

توقيع صاحب التعديل:

مراجعة ممثل الإدارة

قرار ممثل الإدارة

لا

نعم

ISO 9001 : 2015 Clauses

2- المراجعة الداخلية Internal Audit

٢.١ تعريف المراجعة : Audit Definition

عملية نظامية ، مستقلة و موثقة للحصول
علي دليل المراجعة وتقييمه بموضوعي
لتحديد الي اي مدي تم تحقيق المعايير
المتفق عليها



ISO 9001 : 2015 Clauses

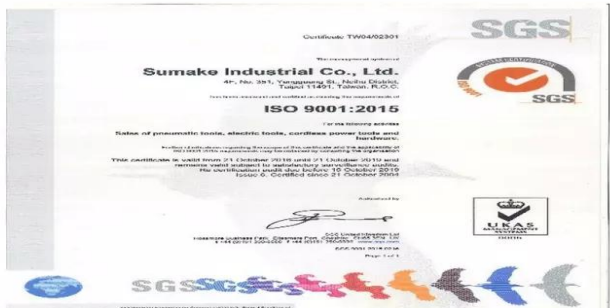
أنواع المراجعات Type of Audit



١- مراجعات الطرف الأول (المراجعات الداخلية)
First Party Audit (**Internal Audit**)



٢- مراجعات الطرف الثاني (المراجعات الخارجية)
Second Party Audit (**Internal Audit**)



٣- مراجعات الطرف الثالث
Third Party Audit (**Internal Audit**)

ISO 9001 : 2015 Clauses

2- المراجعة الداخلية Internal Audit

٢.١ وضع نظام لتقييم أداء نظام إدارة الجودة

أهداف المراجعة الداخلية :

- ١- تقيس درجة فاعلية النظام .
- ٢- تؤكد التطابق مع سياسات ونظم الجودة وإجراءات العمل .
- ٣- تعرف نقاط الضعف في النظام والتي يمكن أن تسبب أزمات .
- ٤- توفر المعلومات التي تساهم في عمل التغييرات الرئيسية والتحسين في نظام الجودة .
- ٥- تقلل شكاوى العملاء .
- ٦- تقليل أو منع العمليات التي ينتج عنها عدم مطابقة للمواصفات أو إعادة تشغيل او رواكد .



ISO 9001 : 2015 Clauses



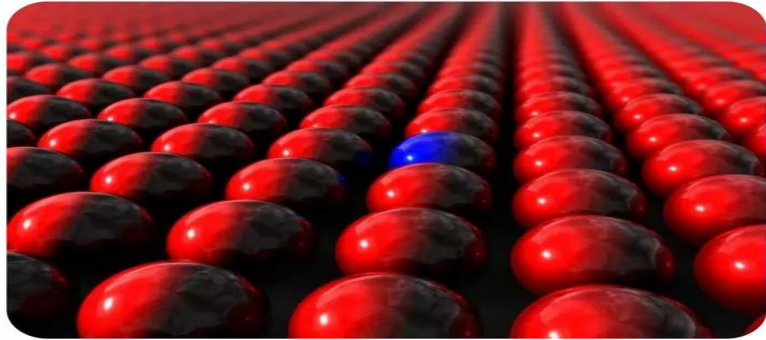
٣- التحكم فى حالات عدم المطابقة

تعريف عدم التطابق

(هو عدم الوفاء بالمتطلبات)

مصدر حالات عدم المطابقة

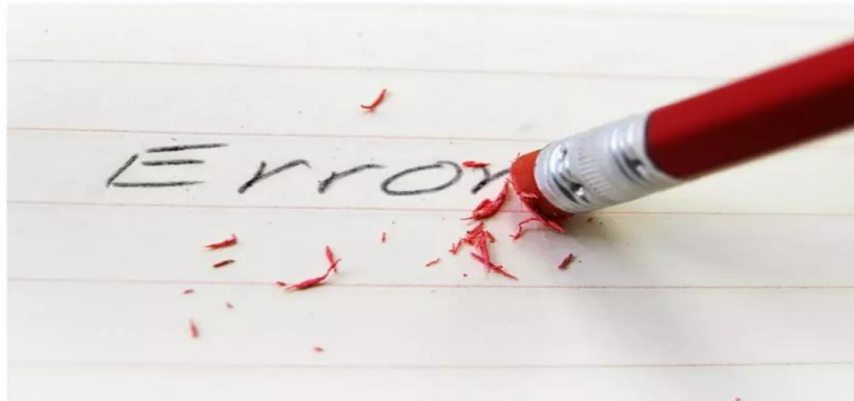
- ☐ مراجعة على النظام
- ☐ خدمة غير متطابقة
- ☐ عملية غير مطابقة
- ☐ شكاوى عملاء



ISO 9001 : 2015 Clauses

٤ - عمليات التصحيح والإجراءات التصحيحية Correction & Corrective Action

التصحيح Correction



الأجراء التصحيحي
Corrective Action



ISO 9001 : 2015 Clauses

٥- مراجعة الإدارة Management Review



أ- نتائج المراجعات السابقة ومراجعات الطرف الثانى والثالث
ب- التغيرات فى Internal & External Issues ذات الصلة بنظام
إدارة الجودة ج - اداء نظام ادارة الجودة وفاعلية النظام بما فى
ذلك :

- الاتصالات & رضا العملاء والشكاوى
- سياسة وأهداف الجودة ومدى تحقيقها.
- اداء العمليات ومطابقة المنتجات.
- حالات عدم المطابقة والاجراءات التصحيحية.
- عملية الرقابة والرصد.
- اداء الموردين الخارجيين

د- مدى كفاية الموارد

هـ- فاعلية الإجراءات المتخذة فى التحكم فى المخاطر

و - فرص التحسين