

ادارة الجودة الشاملة والتطوير المؤسسي



البروفسور الدكتور

فضيلة سلمان البصري

رئيس قسم الادارة الصناعية - كلية الادارة والاقتصاد - جامعة بغداد



علماء و فلاسفة الجودة

Quality Philosophers



الضبط الاحصائي للعمليات
(SPC)

الضبط الشامل للجودة

Total Quality Control

ادارة الجودة الشاملة

Total Quality
Management



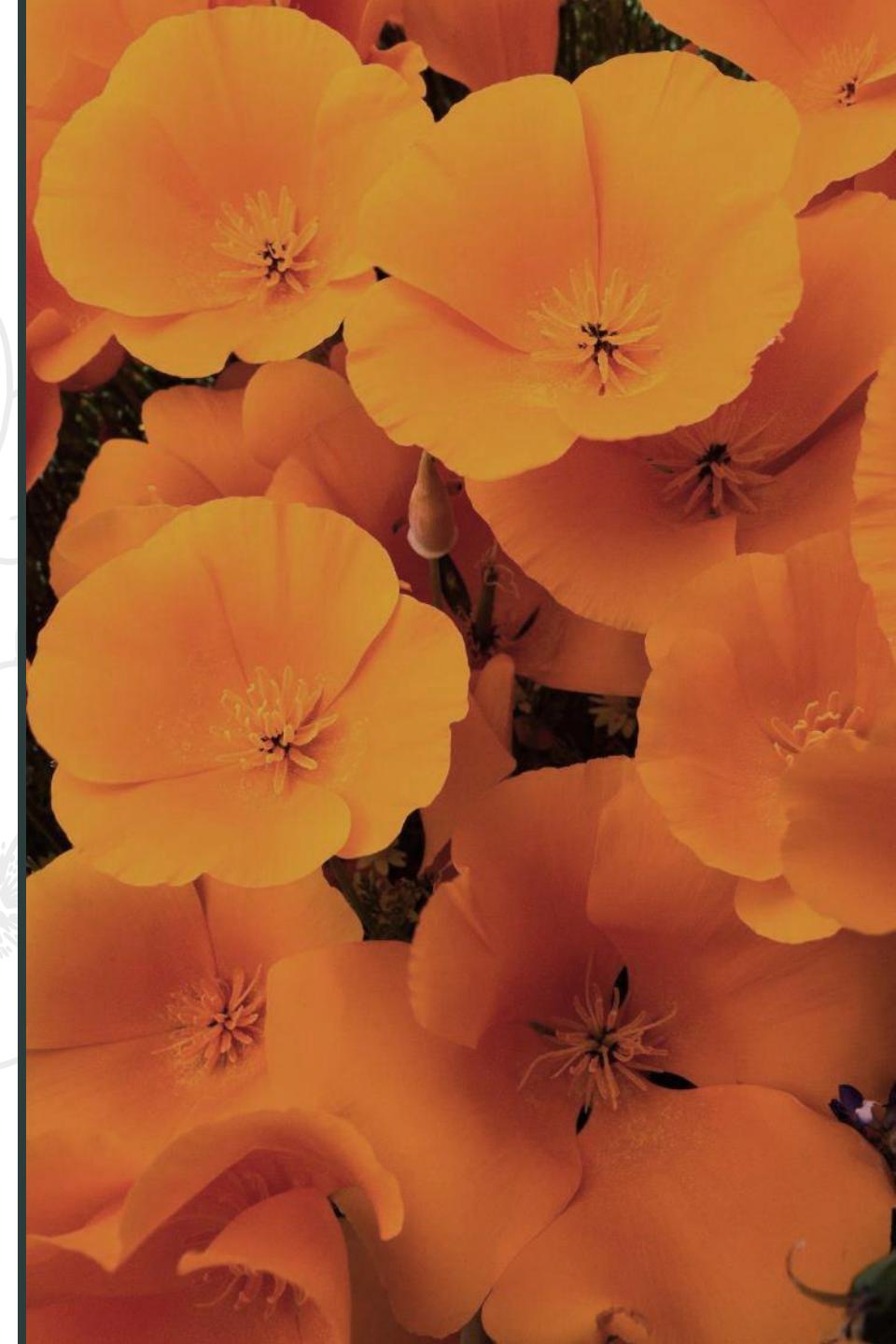
✓ شيوارت
Stewart

✓ فايغن بوم
Feigenbaum

✓ ديمنج
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 ديمنج Deming, وكروسبي Crosby وفجنبوом Feigenbaum

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

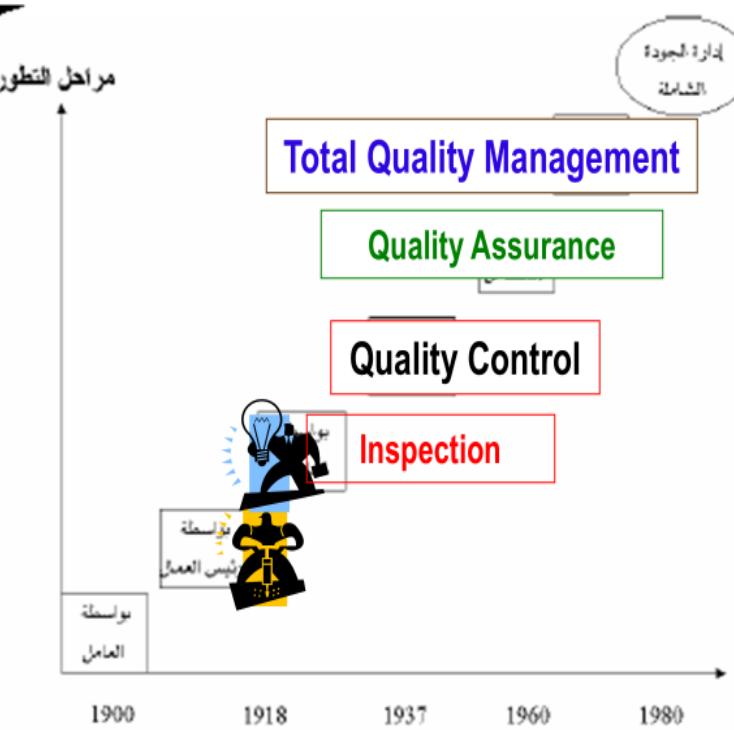
وفي بداية الخمسينيات ذهب كلاً من ديمنج وجوران إلى اليابان في زيارات كان الغرض منها حصر خسائر اليابان من الحرب العالمية الثانية , وانتهز كل من ديمنج وجوران الفرصة وبدعا في تعليم اليابانيين تقنيات الجودة الشاملة ومفاهيمها التي كان الأمريكيان يرفضونها في ذلك الوقت .

* في سنة 1961 قام فجنبووم بتأليف **TOTAL QUALITY CONTROL** 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

الجودة

من وجهة نظر المصنع



الانتاج

جودة الأداء

Quality of Conformance

- المطابقة مع الموصفات
- التكلفة

من وجهة نظر المستهلك

جودة التصميم
Quality of Design

- خصائص الجودة
- السعر



التسويق



الملائمة للاستخدام

Fitness for Consumer Use

مفهوم الجودة

2

الهدف هو تحقيق أو
احتياز توقعات
العملاء في جميع الأوقات

1

الجودة هي الالتزام
و والإيفاء بمتطلبات
وتوقعات العملاء
بصفة دائمة

3

تقاس الجودة بمدى
رضا العملاء

4

تحقق الجودة من
خلال الوقاية ومنع
حدوث العيوب والأخطاء

5

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

عمل بلا إفان 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:

- تطلب 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 وتتفوق توقعاتهم.

رضاء الزبائن:

- من خلال التركيز على تلبية احتياجات الزبائن وتجاوز توقعاتهم، تساعد TQM على بناء ولاء الزبائن وزيادة رضاهما، 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:

- تبني TQM مفهوم التحسين المستمر، مما يعني أن المؤسسة تسعى دائمًا لتطوير وتحسين أدائها ومنتجاتها وخدماتها.

مقوّمات إداره الجوده الشاملة



1. التركيز على الزبون (Customer Focus):

- تحديد احتياجات وتوقعات الزبائن، والعمل على تلبيتها 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

مقوّمات إداره الجوده 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.

4. القيادة الفعالة (Effective Leadership):

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

5. اتخاذ القرارات المبنية على الحقائق (Fact-Based Decision Making):

- جمع البيانات وتحليلها لاتخاذ قرارات مستنيرة حول الجودة.
- استخدام أدوات الجودة المختلفة لتقدير 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:

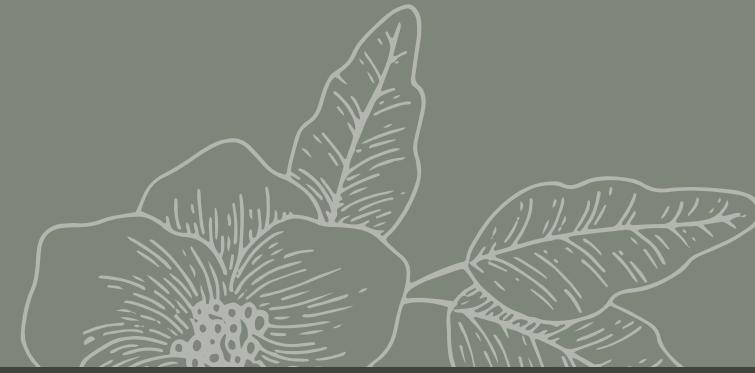
- دمج مبادئ إدارة الجودة الشاملة في جميع جوانب المؤسسة، بما في ذلك العمليات، والمنتجات، والخدمات، والثقافة التنظيمية. وتطبيق إدارة الجودة الشاملة كنظام إدارة متكامل يهدف إلى تحقيق أهداف المؤسسة بشكل فعال.

8. أدوات الجودة (Quality Tools):

- استخدام أدوات الجودة المختلفة لتحليل المشكلات، وتحديد الأسباب الجذرية، واقتراح الحلول.

- تشمل أدوات الجودة: مخطط السبب والنتيجة (Cause-and-Effect Diagram)، Fishbone Diagram، وخرائط بارتو (Pareto Chart)، والتحليل الإحصائي للعمليات (SPC)، وغيرها.

مقوّمات 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
يرافقك أو يراك أحد.

ستنجز فوراً





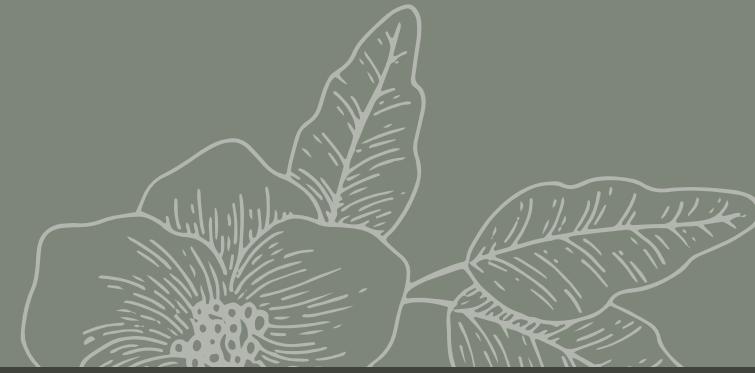
ثقافة الجودة الشاملة ومكوناتها:



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 قاعدة راسخة من الإدارة العليا بأهمية دور إدارة الجودة الشاملة في تفعيل ممارسات الجودة تفعيلاً يكتب له النجاح والبقاء.

ثقافة الجودة الشاملة



أهم خصائص عالم اليوم و خصائص عالم الأمس

عالم اليوم

عالم الأمس

تقنيات متطرفة

تقنيات تعتمد على أجهزة
تقليدية

مجتمع المعرفة

مجتمع الصناعة

اقتصاد العولمة

الاقتصاد الدولي

اللامركزية في إدارة الأمور

المركزية في إدارة الأمور

هياكل شبكية

هياكل هرمية

خيارات متعددة

نعم / لا



٩٩

الجودة ليست غاية، إنها أسلوب حياة.

٦٦

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 التي تقلل من شكوى العملاء أو المستفيدين، من خلال خفض نسبة to Specification 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 وتقدير 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 كثقافة تشير في تحليلها النهائي إلى مجموعة من القيم والاتجاهات التي تغرسها الإدارة العليا في نفوس العاملين بمختلف مستوياتهم وخصائصهم، 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 تكون 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.

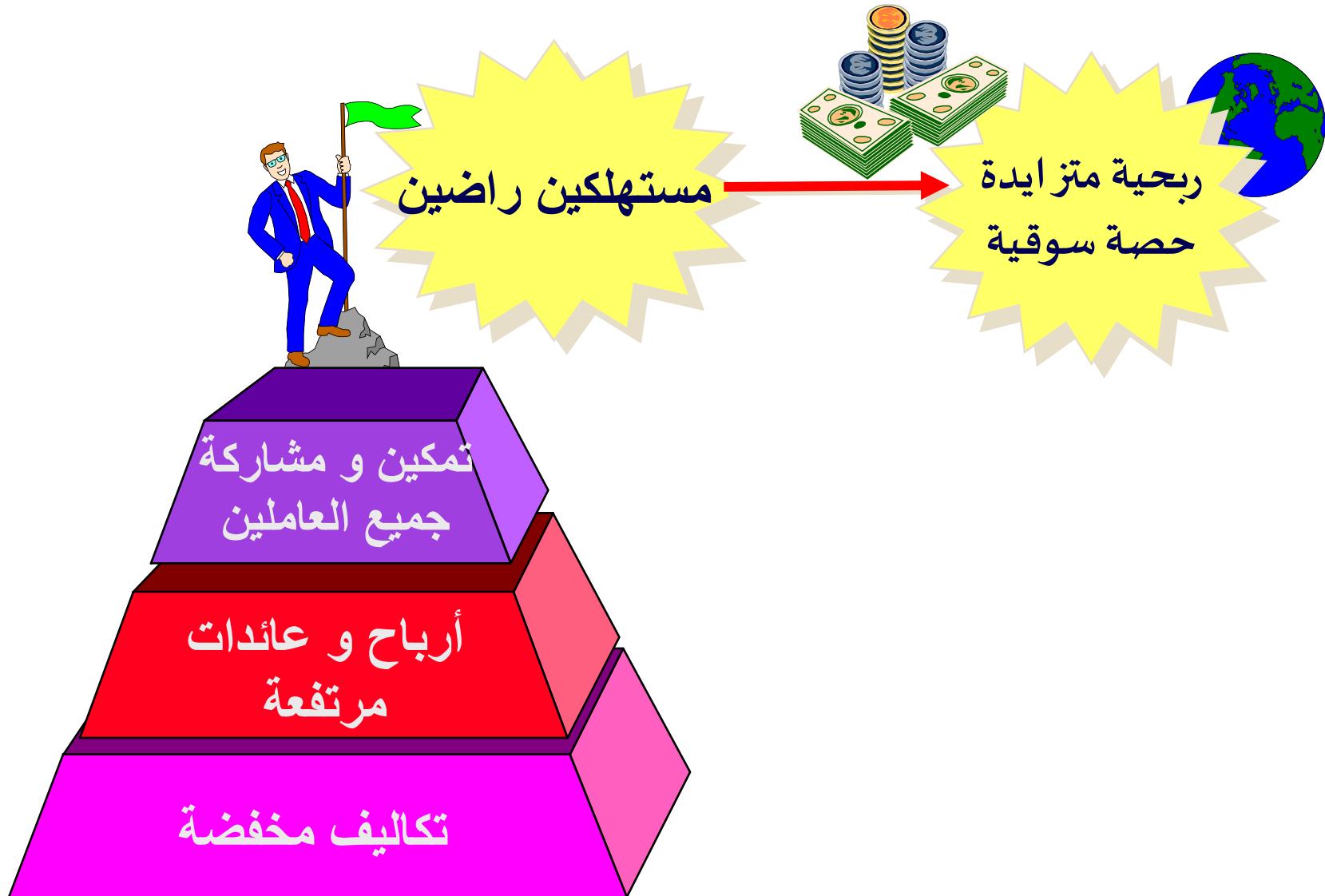
5. توفير الحافز المعنوي وتحسين المستوى الوظيفي للعاملين لتحقيق الإبداع بغية الوصول لمستوى التميز على أن يكون هذا التحسين مرتبًا بإحداث تغييرات جوهرية في أسلوب تنفيذ العمل.

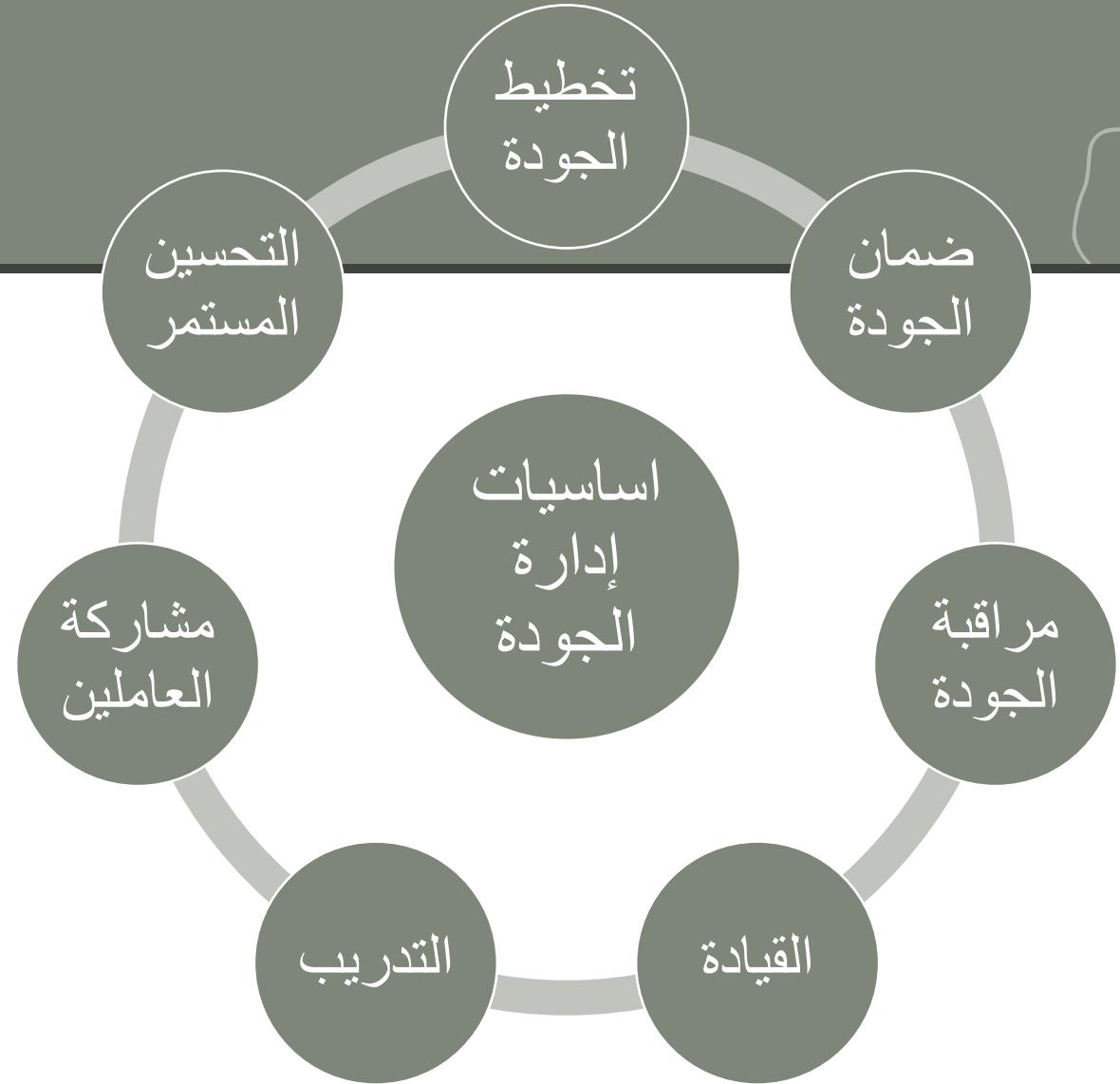


عناصر تحقيق إدارة الجودة الشاملة في المنظمة



النتائج التي تحققها إدارة الجودة الشاملة







المبادئ الأساسية لإدارة الجودة الشاملة

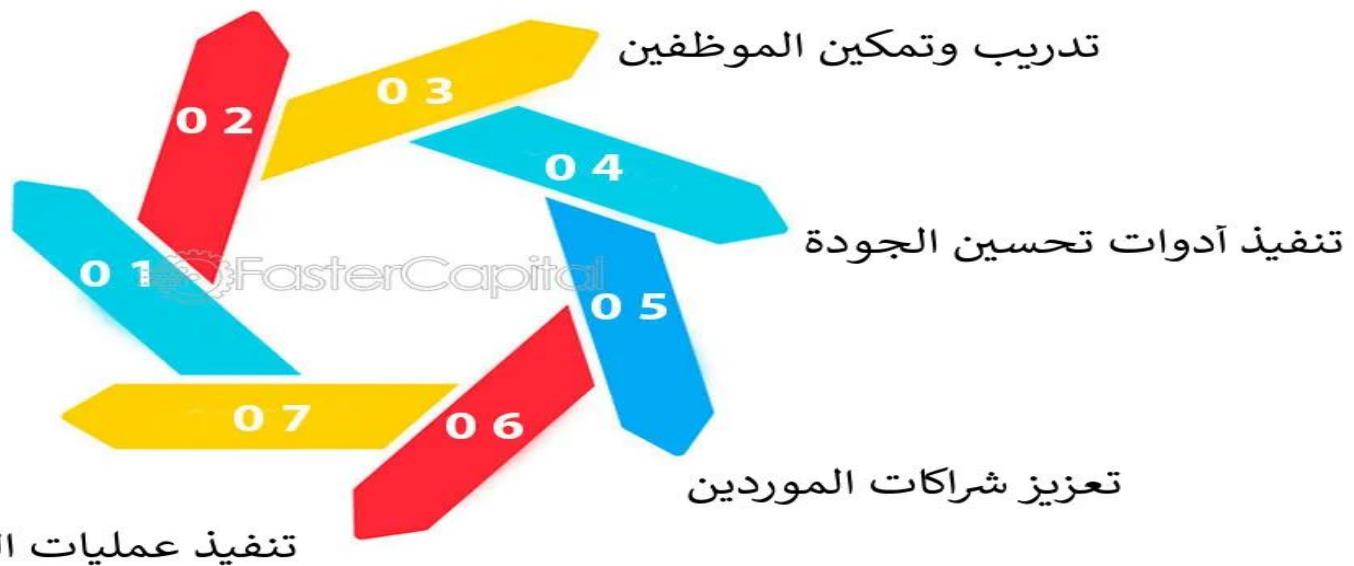




تنفيذ إدارة الجودة الشاملة في مكان العمل

وضع آهداف واضحة للجودة

- خلق ثقافة الجودة
- قياس ومراقبة أداء الجودة
- تنفيذ عمليات التحسين المستمر





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 وفى مجال المواصفات القياسية تعنى تساوى الشئ بالمقارنة مع المواصفة . تم إنشاء المنظمة عام ١٩٤٧ يقع مقرها في جنيف سويسرا وكان عدد الأعضاء وقتها ٢٥ عضوا ويمثل منظمة الايزو حاليا ممثليين عن الاتحاد الدولى الذى يضم الجهات القومية المسؤولة عن المواصفات القياسية فى الدول الأعضاء والتى يبلغ عددها ١٥٦ عضوا

❖ أهداف منظمة الايزو : ISO Objectives

- تشجيع تطوير المواصفات القياسية والأنشطة المرتبطة بها .
- تسهيل تبادل السلع والخدمات على المستوى الدولى ، لذلك هى تمثل أهمية كبيره لدى منظمة التجارة العالمية (WTO)
- تطوير التعاون العلمي والتكنى والإقتصادى على المستوى الدولى

المؤسسات الدولية المعنية بالجودة

المنظمة الدولية للتوحيد القياسي (منظمة الأيزو)
International Organization for Standardization (ISO)

❖ منظمة الأيزو ❖ : ISO Characteristics



- غير حكومية Non-governmental
- الديمocratية Democratic
- التطوعية Voluntary
- توجه السوق Market-driven
- إدارة غير مركبة Decentralized management

جهات الاعتماد الدولية للمؤسسات والأفراد

International Accreditation bodies for Organizations and Persons



❖ المنتدى الدولى للأعتماد IAF :

هى الملتقى العالمى الذى تجمع تحت مظلتها جهات الاعتماد الدولية مقرها كندا أنشأ عام ١٩٩٣ Accreditation bodies



❖ المنظمة الدولية لاعتماد المعامل Accreditation Cooperation- ILAC :

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

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 انشطة 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 وأعتماد جهات تقييم المطابقة ومنح الشهادات للمنتجات والنظم والأفراد وكذلك جهات التفتيش ومعامل الأختبار والقياس والمعايير .



❖ The International Register of Certificated Auditors (IRCA)

مؤسسة دولية مسؤولة عن اعتماد الاشخاص للعمل كمراجعين لنظم الايزو وهذه المؤسسة مقرها انجلترا وهى اكثرب المؤسسات شيوعا على مستوى العالم فى اعتماد المراجعين والمؤسسات التى تقدم خدمة التدريب فى مجال الايزو .



❖ (RAB-QSA)

مؤسسة دولية مسؤولة عن اعتماد الاشخاص للعمل كمراجعين لنظم الايزو وهذه المؤسسة مقرها الولايات المتحدة ولها مقران بأستراليا وكوريا الجنوبية

مراحل الحصول على شهادة الايزو

- 
- ٠ مرحلة تحليل الفجوة
 - ٠ إنشاء النظام و عمل المراجعات الازمة
 - ٠ الاتصال بإحدى الشركات المانحة و تحديد موعد للمراجعة
 - ٠ توصية الشركة المانحة بالحصول على الشهادة
 - ٠ اعتماد الشهادة دوليا من قبل جهة الاعتماد الخاصة
 - ٠ مدة الشهادة ٣ سنوات يتخللها كل سنه مراجعة من قبل الشركة المانحة

الهيكل العام للمواصفة

High level structure



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 6 (التخطيط)

- 6.1 – الإجراءات للتعامل مع الأخطار والفرص.
- 6.2 – أهداف الجودة والتخطيط لتحقيقها.
- 6.3 – التخطيط للتغييرات

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

الهيكل العام للمواصفة

High level structure

- 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.

الهيكل العام للمواصفة

High level structure

البند رقم 9 (تقييم الأداء)

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

البند رقم 8 (التشغيل)

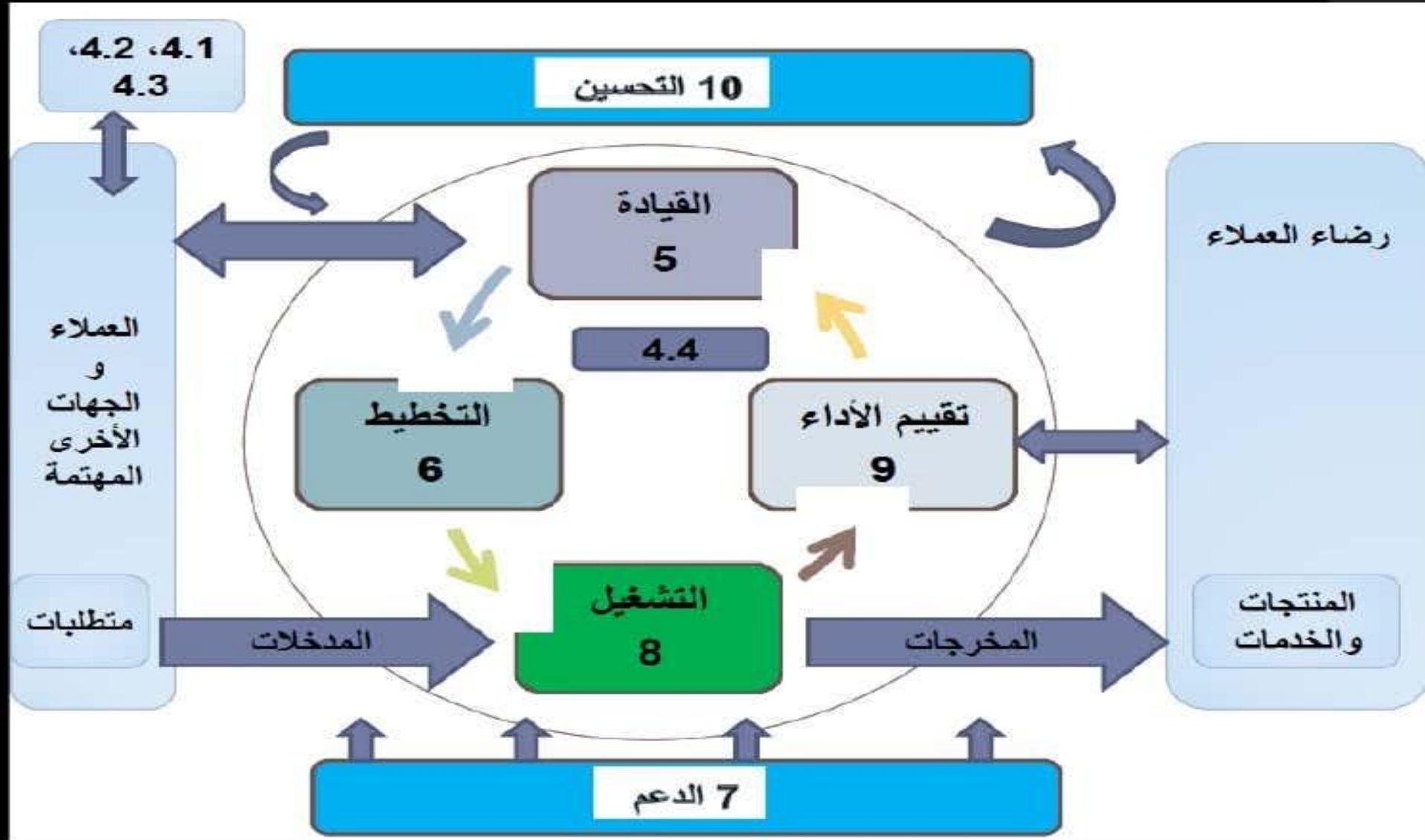
- 8.1 – تخطيط وضبط التشغيل.
- 8.2 – تحديد متطلبات المنتجات والخدمات
- 8.3 – تصميم وتطوير المنتجات والخدمات.
- 8.4 – ضبط المنتجات والخدمات المقدمة من جهات خارجية.
- 8.5 – الإنتاج وتقديم الخدمات.
- 8.6 – الإفراج عن المنتجات والخدمات.
- 8.7 – ضبط عدم المطابقة لنتائج العمليات وللمنتجات وللخدمات.

الهيكل العام للمواصفة **High level structure**

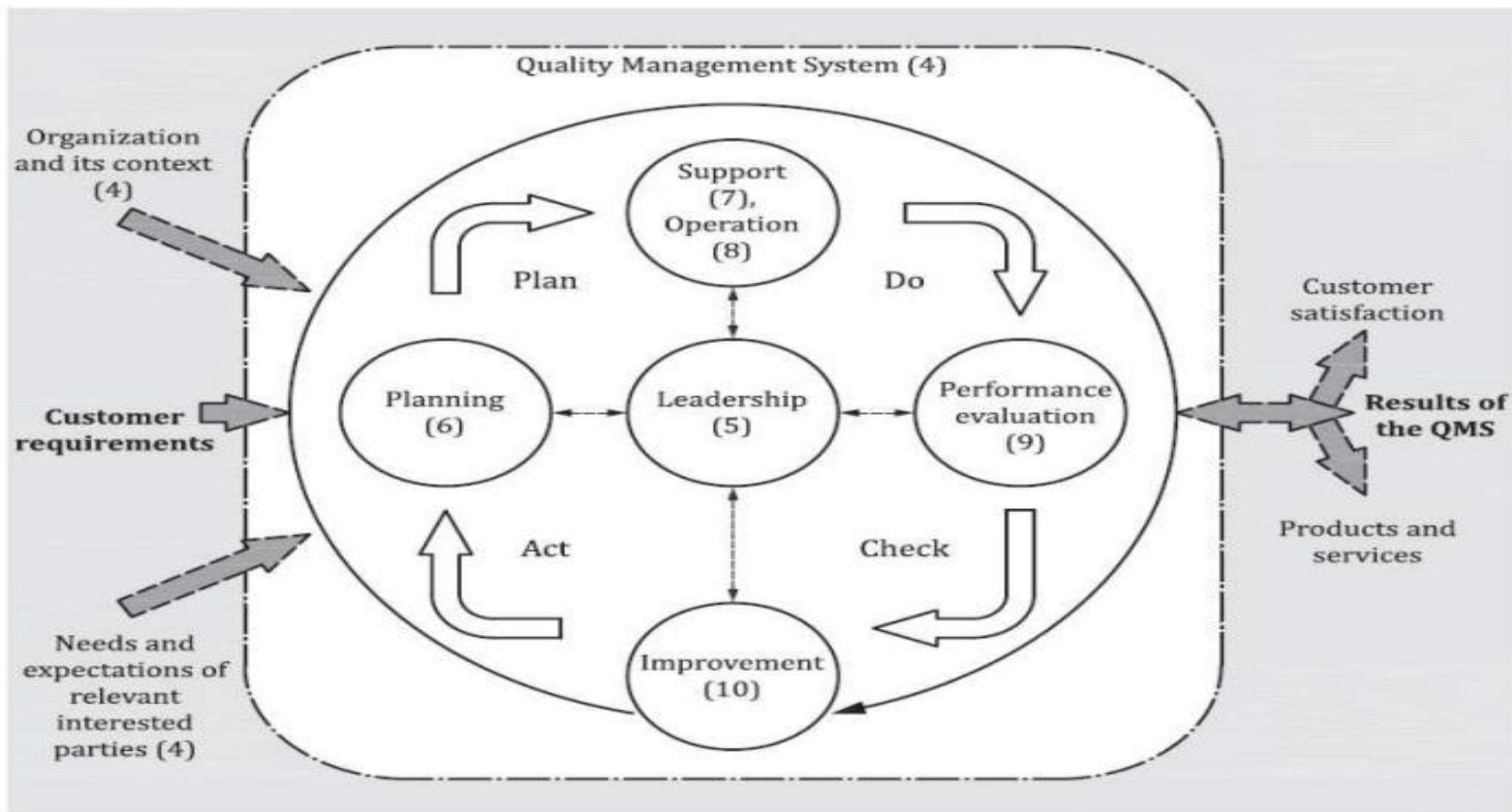
البند رقم 10) التحسين

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

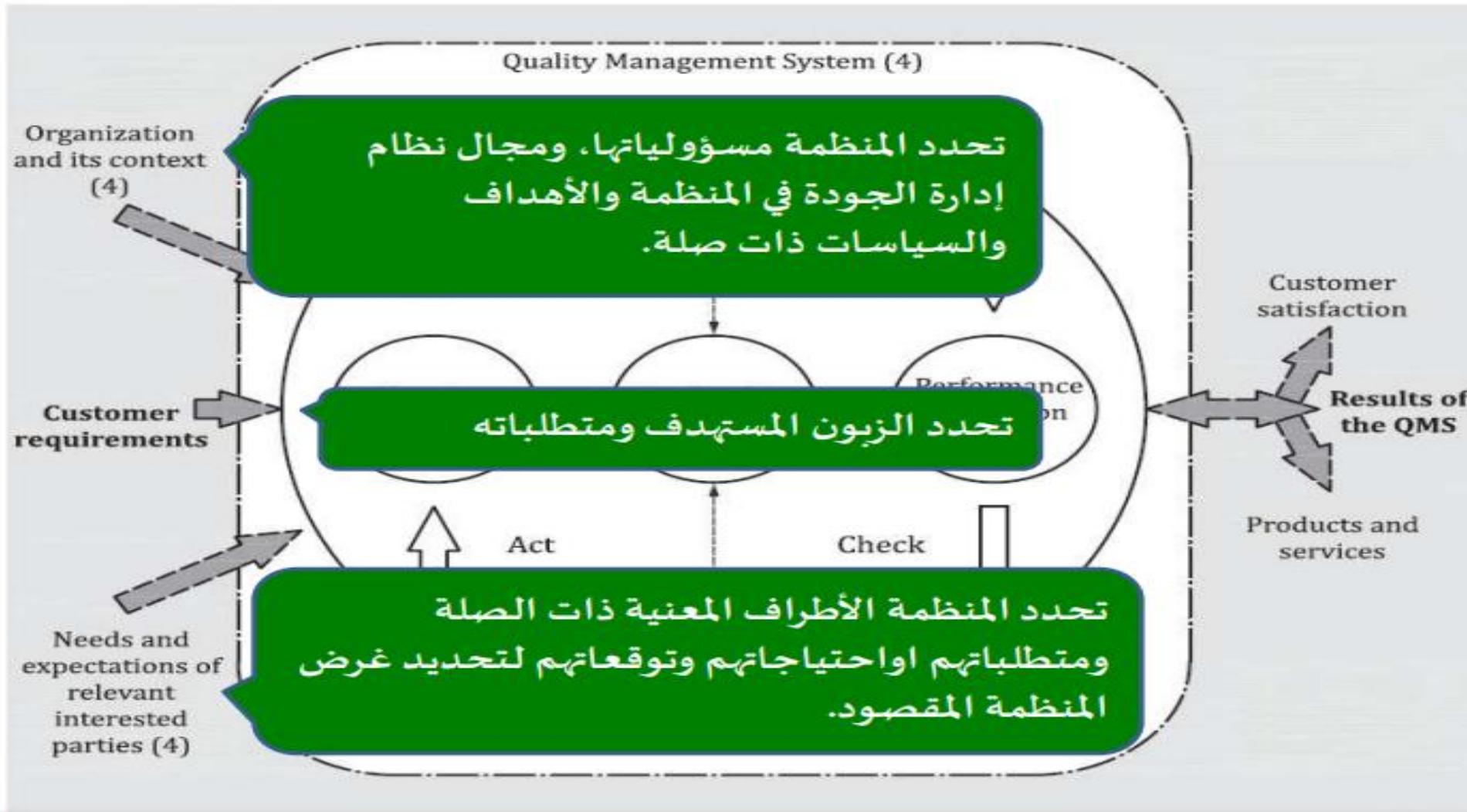




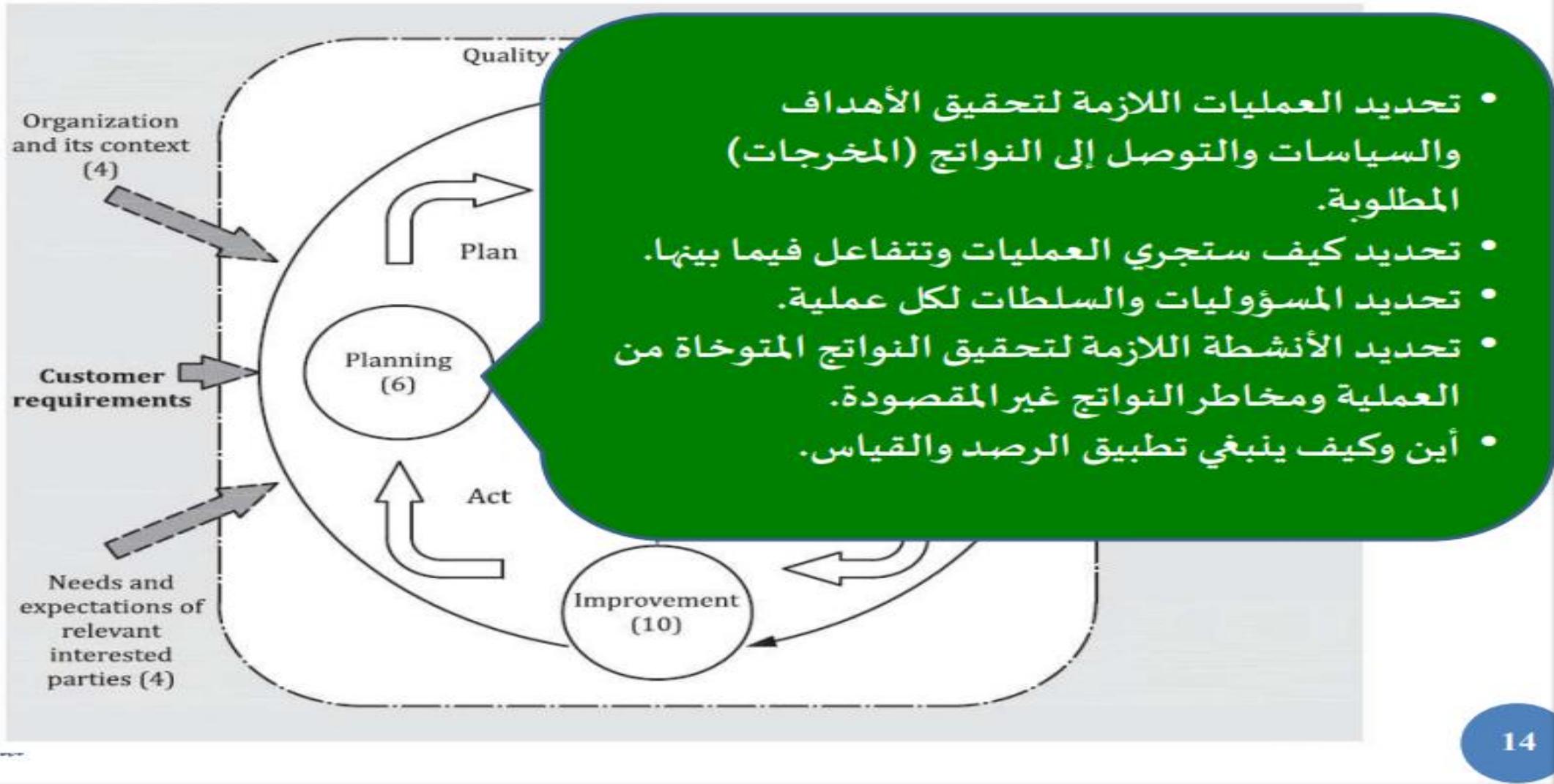
بنية المعاصفة القياسية ISO 9001:2015 وفق حلقة ديمونج PDCA



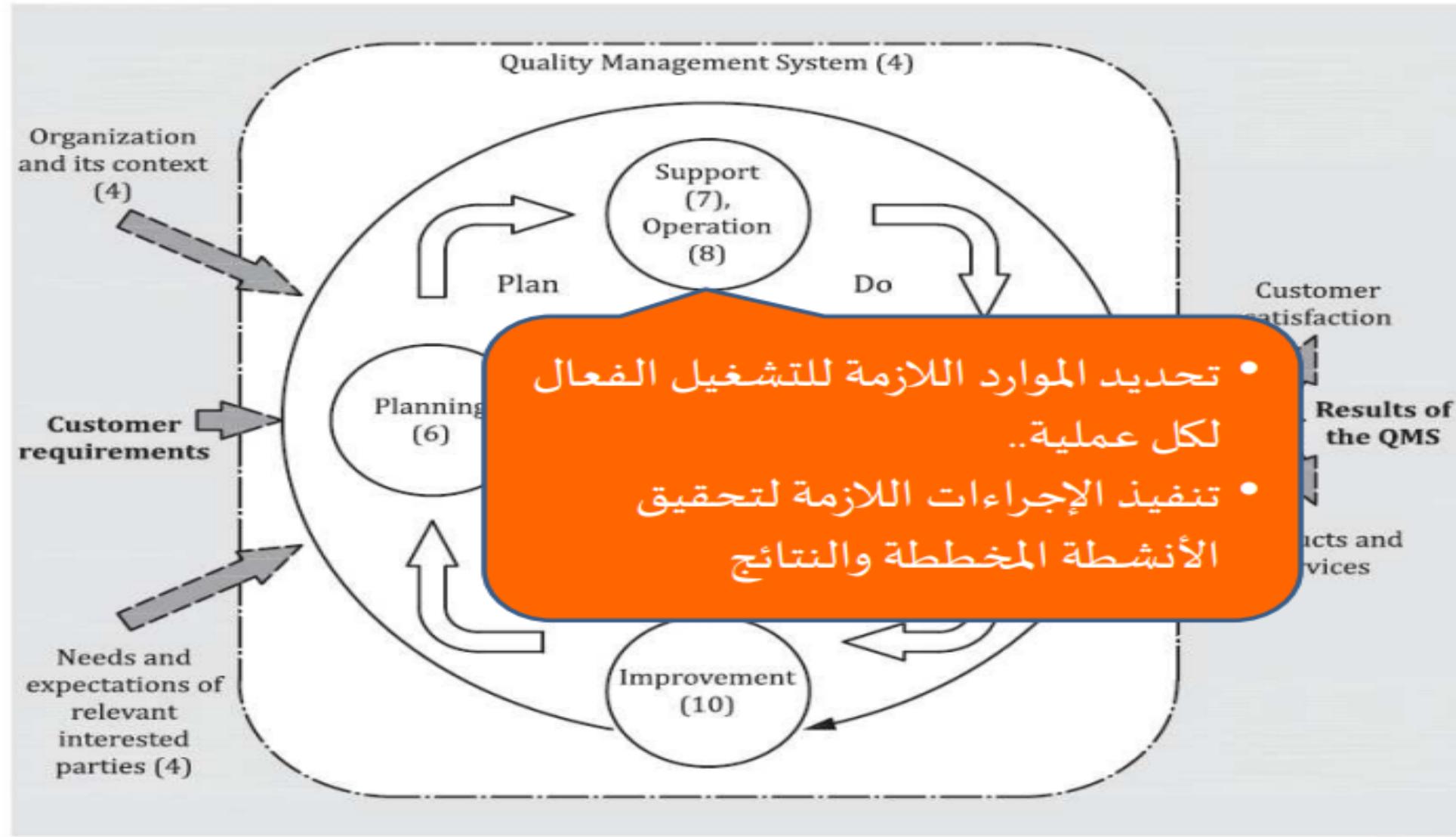
بنية المعاصفة القياسية ISO 9001:2015 وفق حلقة DCA



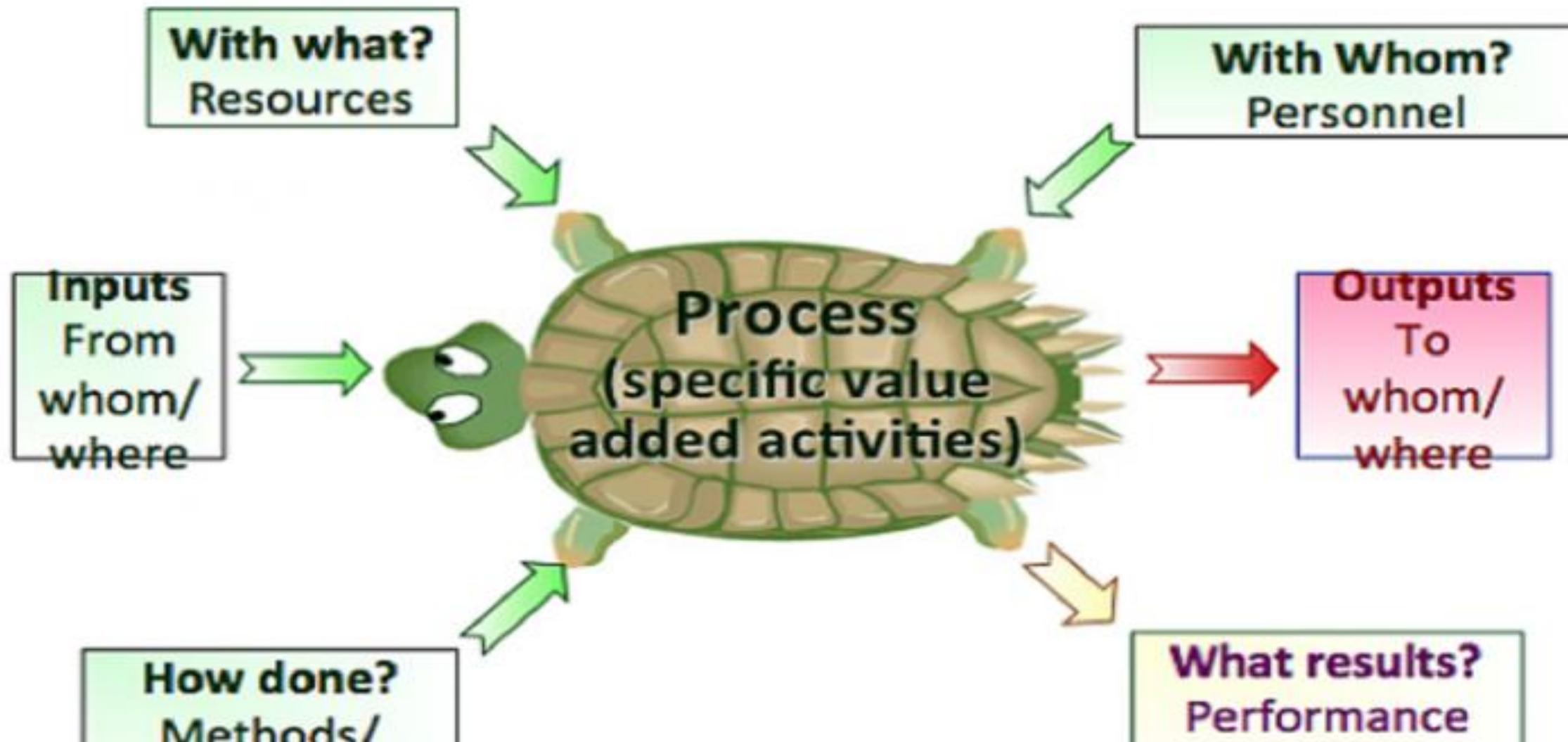
بنية المعاصفة القياسية ISO 9001:2015 وفق حلقة DCA



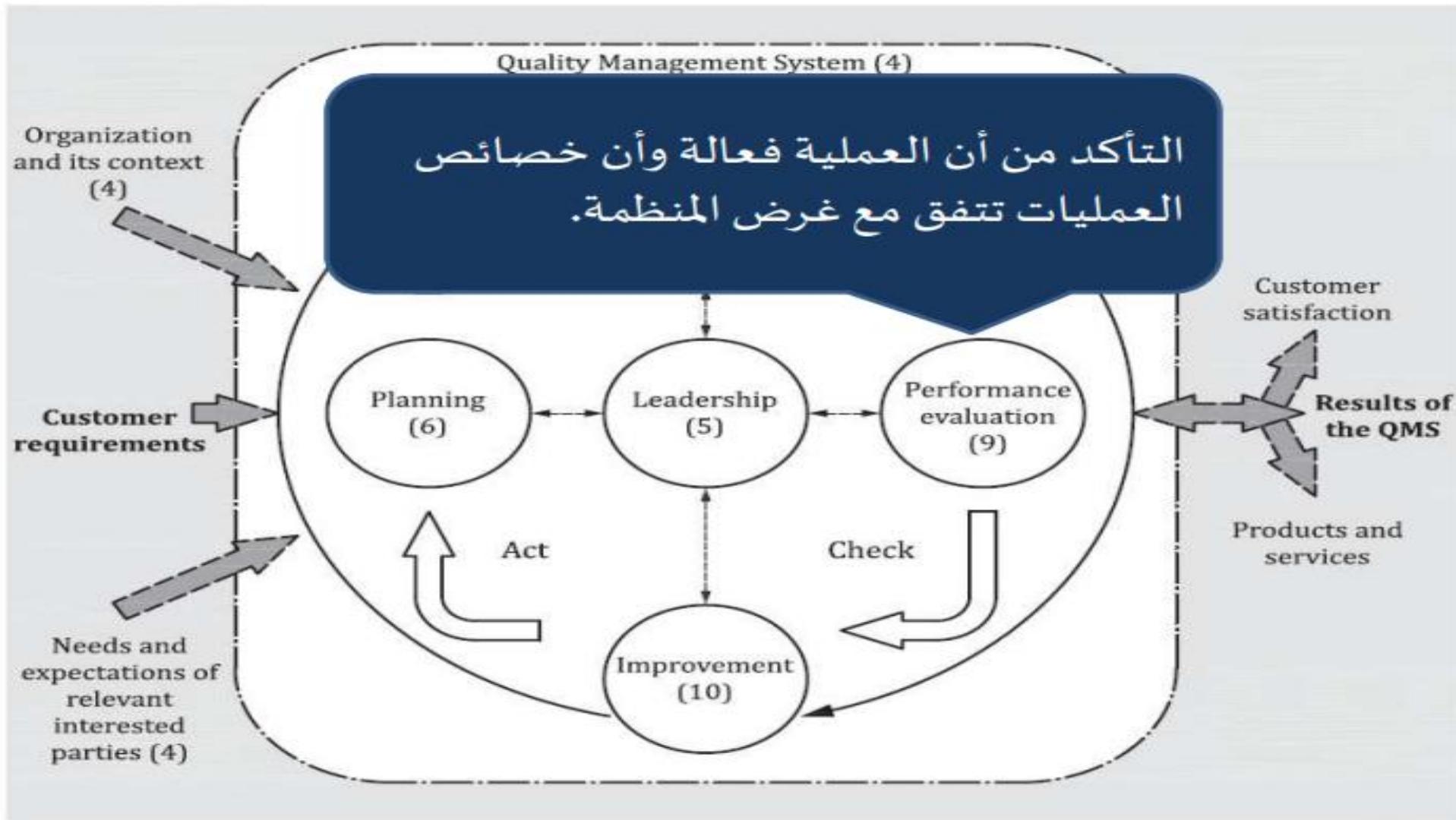
بنية المعاصفة القياسية ISO 9001:2015 وفق حلقة ديمونج PDCA



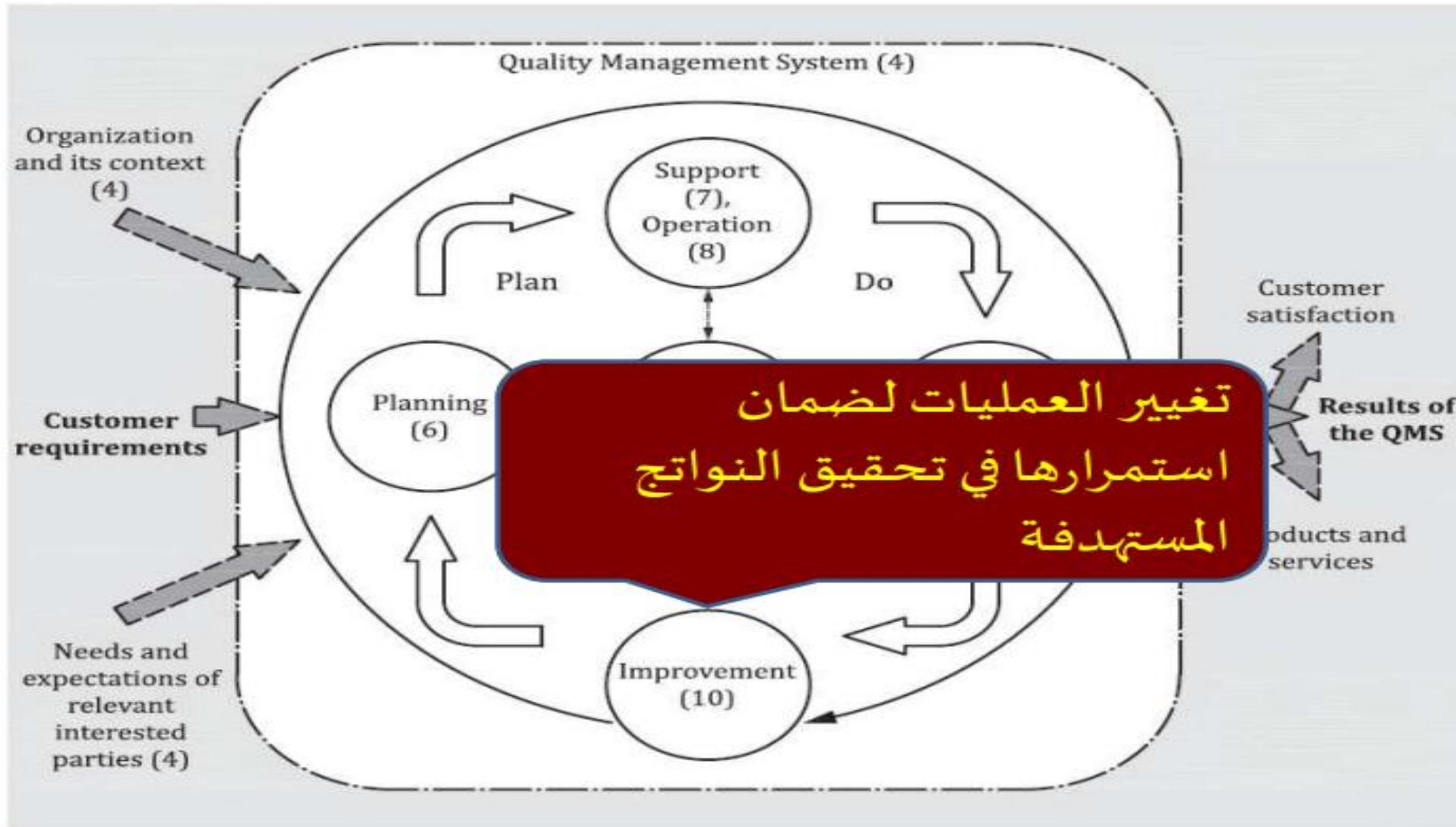
win with Turtle Diagrams.



بنية المعاصفة القياسية ISO 9001:2015 وفق حلقة PDCA



PDCA بنية المعاصفة القياسية ISO 9001:2015 وفق حلقة ديمونغ



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
تحسين	تحسين المستمر
اتخاذ القرارات استناداً على الحقائق	اتخاذ القرارات استناداً على الأدلة
إدارة العلاقات	علاقات تبادل المنفعة مع الموردين



الجدول الزمني للإصدار الجديد وال فترة الانتقالية للتطبيق

2015

2016

2017

2018



٢٠١٥ سبتمبر
تاريخ اصدار النسخة الجديدة



الوقت المتوقع للمؤسسات الحاصلة على شهادة الايزو
٩٠٠١:٢٠٠٨ للانتقال للنسخة الجديدة الايزو
٩٠٠١:٢٠١٥ هي ٣ سنوات من تاريخ الاصدار

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 اجراءات عمل وسجلات الشركة

- يتم انشاء اجراء موثق لكل معيار موضح فيه المتطلبات وأليات تنفيذها



- يتم تدعيم الإجراءات بالنماذج الموثقة المطلوبه للتنفيذ



Document and Record Control

١.٢ وضع نظام كودي لتمييز جميع الوثائق



أولاً: النظام الكودي للإجراءات

يتكون النظام الكودي للإجراءات من النظام التالي :

Quality Procedure - **QP** :

يمثل رقم الإجراء بالنظام **01**

QP - 01

Issue / Revision: 01/00

يمثل تاريخ إصدار الإجراء **Issue / Revision**

Issue Date: 01/12/2018

يمثل تاريخ إصدار الإجراء **Issue Date**

Document and Record Control

١.٣ وضع نظام لإصدار أو تعديل أو الغاء الوثائق أو السجلات

<u>نموذج اصدار / تعديل / الغاء</u>	
التاريخ / /	
رقم الوثيقة /	
<u>وصف التعديل</u>	

توقيع صاحب التعديل:	
مراجعة ممثل الادارة	

قرار ممثل الادارة	
<input type="checkbox"/> لا	<input checked="" type="checkbox"/> نعم

- تم وضع نظام لا يسمح بحدوث خلل بعملية التوثيق مع وضع آلية موثقة في حالة الرغبة في اجراء أي من عمليات الاصدار او التعديل او الإلغاء في أي من وثائق النظام
- لا يسمح بإجراء اي تعديلات في أي من الوثائق الا بعد موافقة رئيس الوحدة ونائب رئيس الوحدة وأعتماد الوثيقة المعدلة

٢- المراجعة الداخلية Internal Audit

٢.١ تعريف المراجعة : **Audit Definition :**

عملية نظامية ، مستقلة و موثقة للحصول على دليل المراجعة و تقييمه ب موضوع لتحديد الى اي مدى تم تحقيق المعايير المتفق عليها



ISO 9001 : 2015 Clauses

أنواع المراجعات



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



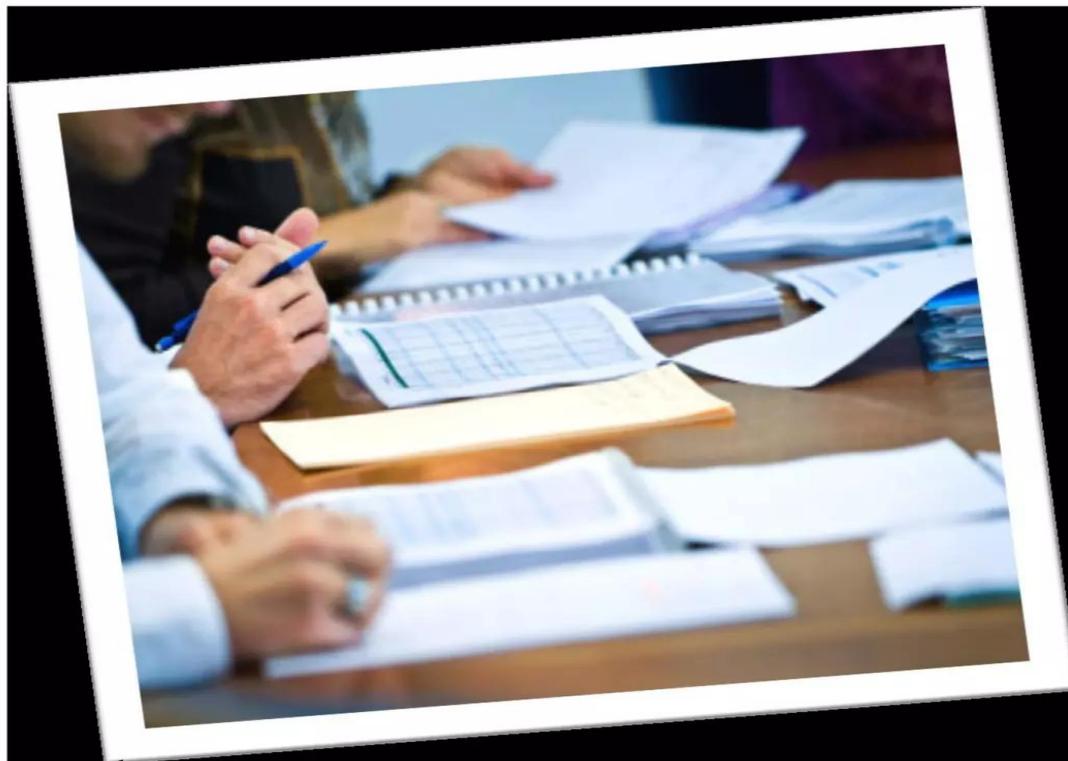
٢ - مراجعات الطرف الثاني (المراجعات الخارجية)
Second Party Audit (External Audit)



٣ - مراجعات الطرف الثالث
Third Party Audit (External Audit)

٢- المراجعة الداخلية Internal Audit

١.٢ وضع نظام لتقدير أداء نظام إدارة الجودة



أهداف المراجعة الداخلية :

- ١- تقدير درجة فاعلية النظام .
- ٢- تأكيد 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- تقليل شكاوى العملاء .
- ٦- تقليل أو منع العمليات التي ينتج عنها عدم مطابقة للمواصفات أو إعادة تشغيل أو رواد .

ISO 9001 : 2015 Clauses



٣- التحكم في حالات عدم المطابقة

تعريف عدم التطابق

(هو عدم الوفاء بالمتطلبات)

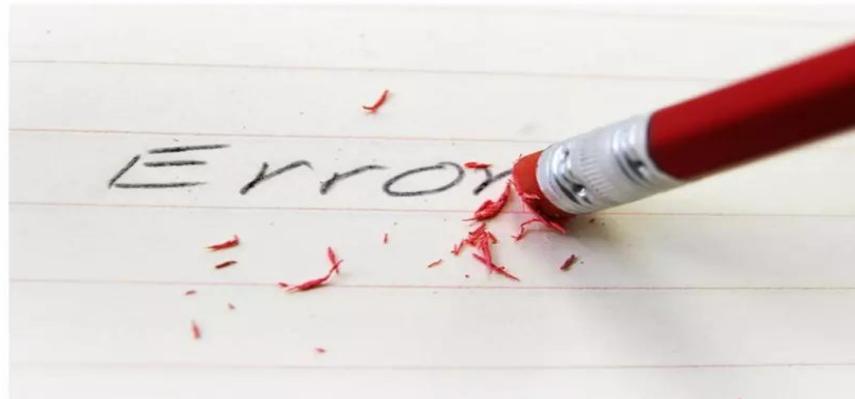
مصدر حالات عدم المطابقة

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



٤ - عمليات التصحيح والإجراءات التصحيحية Correction & Corrective Action

Correction التصحيح



Corrective Action الأجراء التصحيحي





٥- مراجعة الإدارة Management Review

أ- نتائج المراجعات السابقة ومراجعةات الطرف الثاني والثالث

ب- التغيرات فى Internal & External Issues ذات الصلة بنظام إدارة الجودة ج - اداء نظام ادارة الجودة وفاعلية النظام بما فى ذلك :

- الاتصالات & رضاء 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 المتتخذة في التحكم في المخاطر
و - فرص التحسين