



المرحلة الثانية لمشروع تطوير الجهاز الإداري للجامعة



التوعية بالمواصفة القياسية الدولية نظام إدارة الجودة ISO 9001:2015





مدخل الى علم الجودة



✓ تعتبر الجودة أحد العوامل الرئيسية التي ساعدت في رفع روح التنافس بين الشركات والمصانع والخدمات المختلفة ، وذلك لوعي المستهلكين في اختيار السلعة أو الخدمة ذات الجودة العالية وبالسعر المناسب .

✓ جرى الاعتقاد لدى البعض بأن السلعة أو الخدمة ذات السعر العالي هي في نفس الوقت ذات جودة عالية،

✓ إلا أنه في الحقيقة فإن كون سعر المنتج أو الخدمة المقدمة مرتفع، ليس دليلاً على جودتها .

✓ ومن هنا بدأ التنافس يظهر بين الشركات والمصانع المقدمة للمنتجات والخدمات المختلفة لزيادة الجودة وتخفيض الأسعار لإدراكهم بأن ذلك هو ما يبحث عنه المستهلك .

✓ وهذا بالفعل يقودنا الى شعار الجودة الذي ينص على جودة عالية بأسعار منخفضة .





المقدمة

❖ أن تبني نظام إدارة جودة يجب أن يكون قرار استراتيجي للمنظمة للمساعدة في تحسين مستوى الأداء العام والدعوة إلى المبادرات التي تنشأ التنمية المستدامة.

❖ الفوائد المستقبلية التي سوف تعود على المنظمات التي تطبق نظام إدارة جودة مبنى على هذه المواصفة القياسية العالمية هي:

✓ - القدرة على تقديم منتجات وخدمات بشكل ثابت ومستقر هذه المنتجات تحقق متطلبات العميل وتحقق المتطلبات القانونية والتنظيمية المطبقة.

✓ - تسهيل ودعم فرص زيادة رضا العميل.

✓ - التعامل مع المخاطر والفرص المصاحبة أو المرتبطة بسياق المنظمة وأهدافها.

- القدرة على إثبات التطابق مع المتطلبات المحددة لنظام إدارة الجودة.

❖ هذه المواصفة القياسية العالمية يمكن استخدامها بواسطة عناصر من داخل أو من خارج المنظمة ليس الغرض من المواصفة الآتي:

✓ - تشابه الهيكل الرئيسي لنظم إدارة الجودة المختلفة.

✓ - تطابق التوثيق لبنود هيكل هذه المواصفة القياسية.

✓ - استخدام المصطلحات الخاصة بهذه المواصفة القياسية العالمية داخل المنظمة.

❖ متطلبات نظام إدارة الجودة المحددة في هذه المواصفة القياسية العالمية مكمل للمتطلبات الخاصة بالمنتجات والخدمات.



مبادئ إدارة الجودة:

هذه المواصفة القياسية العالمية مبنية على مبادئ إدارة الجودة التي تم شرحها في المواصفة القياسية الايزو 9001 2015:

مبادئ إدارة الجودة هي:

- ❖ -التركيز على العميل.
- ❖ -القيادة.
- ❖ -إشراك العاملين.
- ❖ -أسلوب العملية.
- ❖ -التحسين.
- ❖ -صناعة القرار المبني على أدلة.
- ❖ -إدارة العلاقة.





أسلوب العملية

هذه المواصفة القياسية العالمية تشجع على تبني أسلوب العملية عند إنشاء وتطبيق وتحسين فاعلية نظام إدارة الجودة لزيادة رضا العميل بتحقيق متطلباته وذلك يتضمن متطلبات محددة لتبني أسلوب العملية





تطبيق أسلوب العملية في نظام إدارة الجودة يمكننا من آتي:

- ❖ التوافق والتطابق لتحقيق المتطلبات.
- ❖ النظر للعمليات من وجهة نظر القيمة المضافة لهذه العمليات.
- ❖ الوصول إلى أداء فعال للعمليات.
- ❖ تحسين العمليات المبني على تقييم البيانات والمعلومات.

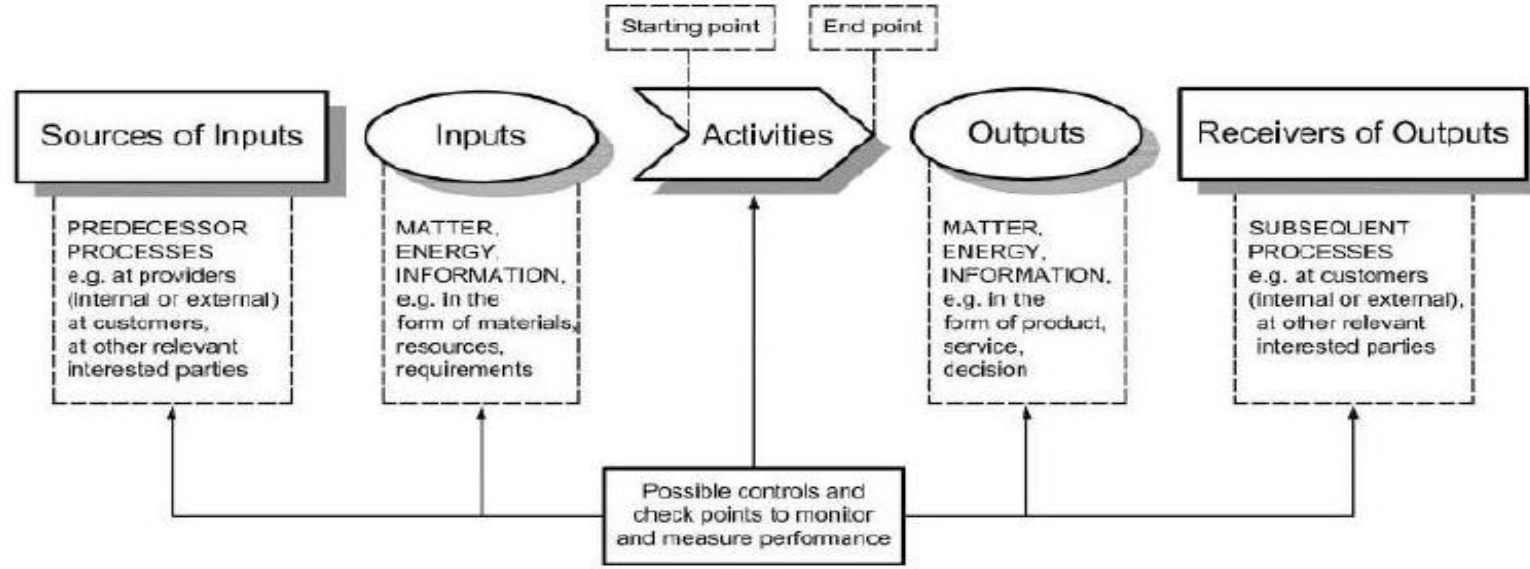
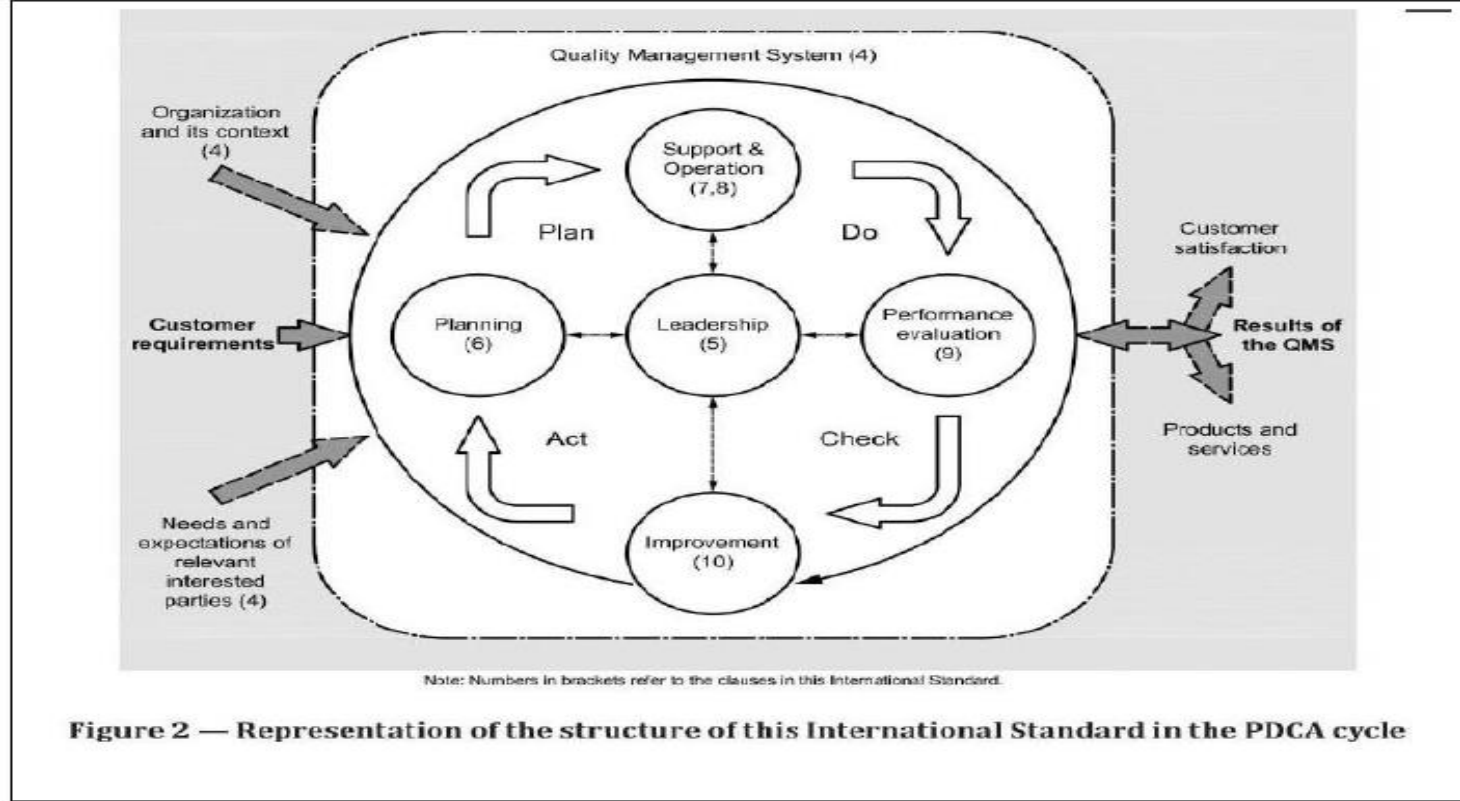


Figure 1 — Schematic representation of the elements of a single process

يوضح بالرسم شكل أي عملية ويوضح التفاعل بين عناصر هذه العملية ويوضح نقاط المراقبة ونقاط الفحص الضرورية للتحكم. هذه النقاط محددة لكل عملية وتختلف من عملية لأخرى اعتماداً على المخاطر المتعلقة بالعملية.



دائرة ديمنج:

دائرة PDCA يمكن تطبيقها على جميع العمليات وعلى نظام إدارة الجودة بشكل كامل والرسم يشرح كيف يمكن جمع بنود المواصفة القياسية من البند رقم 4 إلى البند رقم 10 وتمثيلها في PDCA cycle يمكن وصف PDCA cycle باختصار كالآتي:



التفكير المبني على مفهوم المخاطر

التفكير المبني على مفهوم المخاطر هام جدا للوصول إلى نظام إدارة جودة فعال، ومفهوم التفكير المبني على المخاطر كان مذكور ضمنيا وليس صراحة في الإصدار السابق من هذه المواصفة القياسية العالمية وهذا الذكر كان يتضمن على سبيل المثال اتخاذ الإجراءات الوقائية لمنع حدوث حالات عدم المطابقة التي من الممكن أن تظهر في المستقبل وكمثال آخر تحليل أسباب حدوث حالات عدم المطابقة التي حدثت واتخاذ الإجراءات لمنع حدوثها مرة أخرى مما يتناسب مع تأثير عدم المطابقة.

المجال

هذه المواصفة القياسية العالمية تحدد متطلبات لنظام إدارة جودة عندما تكون المنظمة :

- ✓ **تحتاج إلى إثبات قدرتها على توفير منتجات وخدمات بشكل ثابت ومستقر هذه المنتجات والخدمات تحقق متطلبات العميل وتحقق كذلك المتطلبات القانونية والتنظيمية المطبقة.**
- ✓ **تهدف لزيادة رضا العميل من خلال تطبيق فعال للنظام يتضمن هذا النظام عمليات لتحسين هذا النظام ولضمان تحقيق التوافق مع متطلبات العميل والمتطلبات القانونية والتنظيمية المطبقة .**
- ✓ **جميع متطلبات هذه المواصفة القياسية العالمية هي متطلبات عامة والمقصود أن تكون قابلة للتطبيق على أي منظمة بغض النظر عن نوع المنظمة أو حجمها أو نوع المنتجات والخدمات التي تقدمها .**
- ✓ **في هذه المواصفة القياسية العالمية مصطلح (منتج) أو (خدمة) تطبق على المنتجات والخدمات المقصود بها**
- ✓ **العميل أو المنتجات والخدمات التي طلبها العميل. كما أن المتطلبات القانونية والتنظيمية يمكن التعبير عنها بالمتطلبات القانونية.**



سياق المنظمة



- ✓ يجب على المنظمة تحديد الموضوعات الخارجية والداخلية التي تتصل بأغراضها والتي تؤثر على قدرتها على الوصول للنتائج المقصودة أو المخططة لنظام إدارة الجودة.
- ✓ يجب على المنظمة أن تراقب أو تراجع المعلومات الخاصة بهذه الموضوعات الخارجية والداخلية.
- ✓ من الممكن أن تتضمن هذه الموضوعات عوامل سلبية أو إيجابية أو ظروف يمكن وضعها في الاعتبار.
- ✓ يمكن تسهيل عملية تفهم السياق الخارجي للمنظمة بالوضع في الاعتبار الموضوعات التي تظهر من البيئة القانونية الفنية التنافسية التسويقية الثقافية الاجتماعية والبيئة الاقتصادية أي كان.
- ✓ يمكن تسهيل عملية تفهم السياق الداخلي للمنظمة بالوضع في الاعتبار الموضوعات التي تتعلق بالقيم الثقافية - المعرفة بالموضوعات التي تتعلق بأداء المنظمة.



تابع سياق المنظمة



تفهم احتياجات وتوقعات الأطراف المعنية:

يجب على المنظمة تحديد الآتي:

- الجهات المهتمة ذات الصلة بنظام إدارة الجودة.

- متطلبات هذه الجهات المهتمة والتي تتصل بنظام إدارة الجودة.

يجب على المنظمة مراقبة ومراجعة المعلومات الخاصة بهذه الجهات المهتمة ومتطلباتها ذات الصلة.



تحديد مجال نظام إدارة الجودة



❖ يجب على المنظمة تحديد حدود وطبيعة تطبيق نظام إدارة الجودة . لتحديد مجال نظام إدارة الجودة. عندما يتم تحديد مجال نظام إدارة الجودة يجب على المنظمة أن تضع في الاعتبار (الموضوعات الخارجية والداخلية - متطلبات الجهات المهتمة - منتجات وخدمات المنظمة) .

❖ يجب على المنظمة تحقيق كل المتطلبات الخاصة بهذه المواصفة القياسية العالمية في حالة أن كانت هذه المتطلبات قابلة للتطبيق في مجال نظام إدارة الجودة السابق تحديده . مجال نظام إدارة الجودة للمنظمة يجب أن يكون متاح ومسان كمعلومة موثقة . يجب أن يوضح مجال نظام إدارة الجودة أنواع المنتجات والخدمات ويوفر مبرر لعدم تطبيق مجموعة من متطلبات هذه المواصفة القياسية العالمية تحديدها المنظمة ولا تطبيقها في مجال إدارة الجودة.



نظام إدارة الجودة والعمليات المكونة له



يجب على المنظمة إنشاء وتطبيق وصيانة نظام إدارة جودة وأجراء التحسين المستمر لهذا النظام .

هذا النظام يتضمن العمليات التي تحتاج إليها والتفاعل بين هذه العمليات طبقا لمتطلبات هذه المواصفة القياسية العالمية.

5 القيادة





القيادة



القيادة والالتزام :

يجب على الإدارة العليا أن تبرهن على قيادتها والتزامها تجاه نظام إدارة الجودة بالآتي:

✓ **المساءلة على فاعلية نظام إدارة الجودة.**

✓ **التأكد من أن سياسة الجودة وأهداف الجودة قد تم إنشاؤها لنظام إدارة الجودة وإنها متوافقة**

مع سياق المنظمة

✓ **التأكد من اندماج متطلبات نظام إدارة الجودة في عمليات المنظمة.**

✓ **التشجيع على استخدام أسلوب العملية وأسلوب التفكير المبني على المخاطر.**

✓ **التأكد من توافر الموارد التي يحتاجها نظام إدارة الجودة.**



1-5 القيادة والالتزام

1-1-5 الإدارة العليا يجب أن تبرهن القيادة والالتزام



(Continued)



تابع القيادة والالتزام :

✓ نشر أهمية فاعلية نظام إدارة الجودة وأهمية التطابق مع متطلبات نظام إدارة الجودة.

✓ التأكد من أن نظام إدارة الجودة يحقق نتائجه المقصودة.

✓ الارتباط والتوجيه ودعم العاملين ليشاركوا في فاعلية نظام إدارة الجودة.

✓ تشجيع أعمال التحسين .

✓ دعم الأدوار أو الوظائف الإدارية ذات الصلة للبرهنة على قيامهم

بالقيادة داخل قطاع مسؤوليتهم.

2-1-5 التركيز على العميل





التركيز على العميل

يجب على الإدارة العليا أن تبرهن على قيامها بالقيادة والالتزام بالتركيز على العميل لضمان الآتي.

❖ **متطلبات العميل والمتطلبات القانونية والتنظيمية قد تم تحديدها والوفاء بها بشكل ثابت ومستقر.**

❖ **المخاطر والفرص التي من الممكن أن تؤثر على تطابق المنتجات والخدمات والتي تؤثر أيضا على القدرة**

على زيادة رضا العميل قد تم تحديدها والتعامل معها.

❖ **المحافظة على التركيز على زيادة رضا العميل.**

2-5 سياسة الجودة 1-2-5 إنشاء سياسة الجودة

سياسة الجودة: هي النوايا والتوجهات الخاصة بالمنشأة معبراً وموثقاً عنها بواسطة إدارتها العليا



مناسبة لغرض المنظمة
وسياقها

إطار توضع أهداف الجودة

الالتزام بالوفاء بالمتطلبات المطبقة

التحسين المستمر



السياسة



إنشاء سياسة الجودة:

- ✓ يجب على الإدارة العليا إنشاء وتطبيق وصيانة سياسة الجودة والتي يجب أن تكون مناسبة لأغراض المنظمة وسياقها وتدعم الاتجاه الاستراتيجي للمنظمة .
- ✓ توفر إطار عمل لوضع أهداف الجودة.
- ✓ تتضمن الالتزام بالوفاء بالمتطلبات التنظيمية .
- ✓ تتضمن التحسين المستمر لنظام إدارة الجودة.

2-2-5 توصيل سياسة الجودة





السياسة



نشر سياسة الجودة:

- ✓ يجب أن تكون سياسة الجودة متاحة ويتم الحفاظ عليها كمعلومات موثقة
- ✓ تم نشرها وتم تفهمها وتطبيقها داخل المنظمة .
- ✓ متاحة للجهات المهتمة ذات الصلة كلما كان ذلك مناسباً.

3-5 الأدوار والمسئوليات والصلاحيات داخل المنظمة





المسؤوليات – السلطات – والصلاحيات للموظائف

يجب على الإدارة العليا تحديد المسؤوليات والسلطات والصلاحيات الخاصة بالآتي:

- التأكد من أن نظام إدارة الجودة مطابق لمتطلبات هذه المواصفة القياسية العالمية.

- التأكد من أن العمليات توفر المخرجات المقصودة.

- رفع تقارير عن أداء نظام إدارة الجودة وعن فرص التحسين وترفع هذه التقارير

بشكل خاص للإدارة العليا.

- التأكد من تشجيع التركيز على العميل خلال المنظمة .

- التأكد من المحافظة على تماسك وتناسق وتكامل نظام إدارة الجودة عندما

يتم تخطيط وتطبيق تغييرات في نظام إدارة الجودة.



جامعة أسيوط - إدارة الجودة والتميز - المبنى الإداري - الطابق الأول

هاتف داخلي : 5245/2418

مباشر : 088 / 2423750

فاكس : 088/ 2080325

للتواصل واتساب : 01021854159

الموقع الإلكتروني

<https://www.aun.edu.eg/administrations/ar/quality/home-->

البريد الإلكتروني

iso9001@aun.edu.eg

