

Part 2- Quality Specialist





مبادئ الجودة السبعة وفق المواصفة ISO 9001:2015:

وهي مجموعة من المعتقدات الأساسية، والمعايير والقواعد والقيم التي يتم استخدامها كأساس لإدارة الجودة

مبادئ الجودة السبعة وفق المواصفة ISO 9001:2015:

1- التركيز على العملاء:

التركيز الرئيسي لإدارة الجودة هو تلبية متطلبات العملاء والسعي لتجاوز توقعاتهم.

Improve **Customer Satisfaction**



1- العميل هو أهم زائر للبنك/المؤسسة

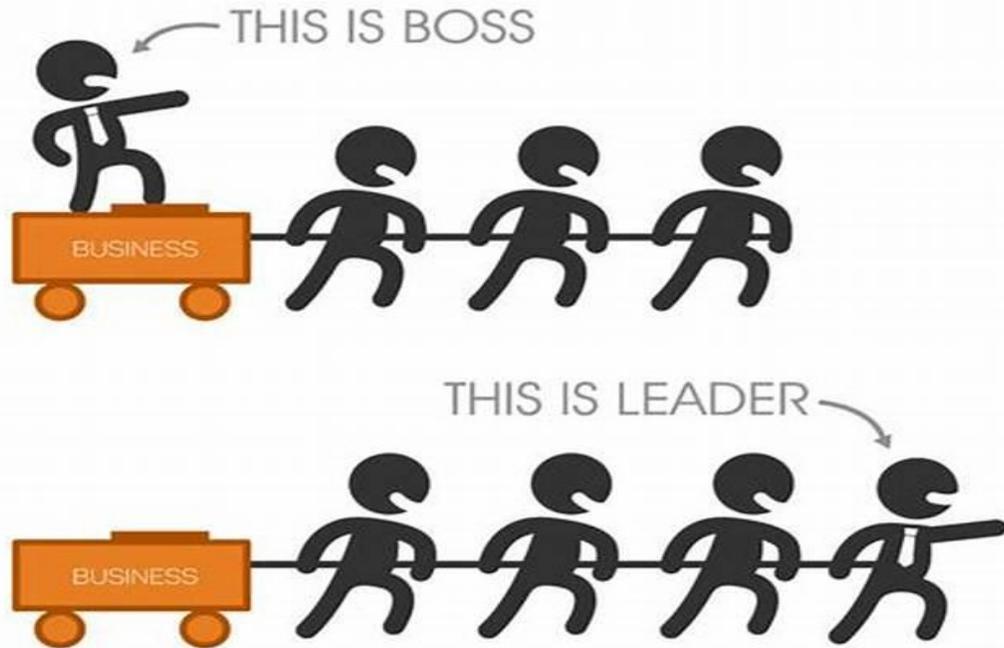
2- العميل لا يعتمد علينا بل نحن من يعتمد عليه

3- العميل هو مسبب لأعمالنا

مبادئ الجودة السبعة وفق المواصفة ISO 9001:2015: القيادة

2-القيادة:

يجب على القادة على جميع المستويات، العمل على وحدة الهدف وتهيئة الظروف التي تتيح تحقيق أهداف الجودة للمنظمة



مبادئ الجودة السبعة وفق المواصفة ISO 9001:2015:

3-إشراك العاملين:

إشراك جميع العاملين على مختلف مستوياتهم واحترامهم كأفراد

العاملون على جميع المستويات هم جوهر العمل ومشاركتهم الكاملة تمكن من استخدام قدراتهم لمصلحة المؤسسة
دراسة أكاديمية قام بها استشاري سيدني يوشيدا عام 1989 تؤكد أنه معظم المشاكل في المؤسسة تكون غائبة عن الإدارة العليا وفق النتيجة التالية:

1- الإدارة العليا تعلم 4% من المشاكل في المؤسسة

2- الإدارة المتوسطة 9%

3- المشرفين 74%

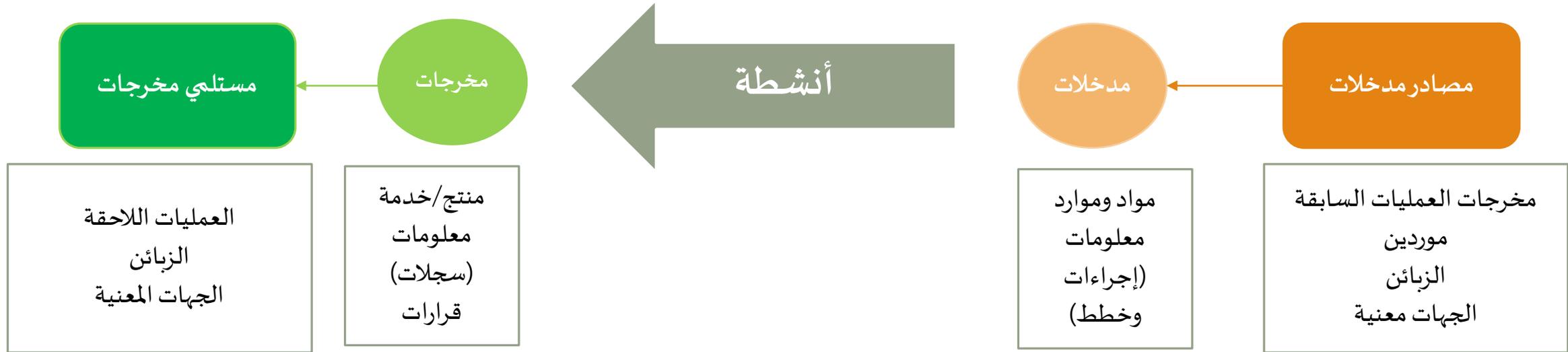
4- العاملين والموظفين 100% من المشاكل التي تحصل على أرض الواقع



مبادئ الجودة السبعة وفق المواصفة ISO 9001:2015:

4-منهج العملية:

يتألف نظام إدارة الجودة من عمليات مترابطة وإن فهم كيفية إخراج النتائج من قبل هذا النظام يمكن المنظمة من تحسين النظام وأدائه.



مبادئ الجودة السبعة وفق المواصفة ISO 9001:2015:

5-التحسين:

التركيز على التحسين المستمر ضروري لكي تحافظ المنظمة على مستويات الأداء الحالية وتتفاعل مع المتغيرات في ظروفها الداخلية والخارجية وتتهيء فرصاً جديدة.

الانتقال من تصحيح الخطأ إلى تصحيح المسار



Decisions???



مبادئ الجودة السبعة وفق المواصفة ISO 9001:2015:

6- اتخاذ القرار القائم على الأدلة:

إن القرارات القائمة على تحليل وتقييم البيانات والمعلومات تسهم بتحقيق النتائج المرجوة.

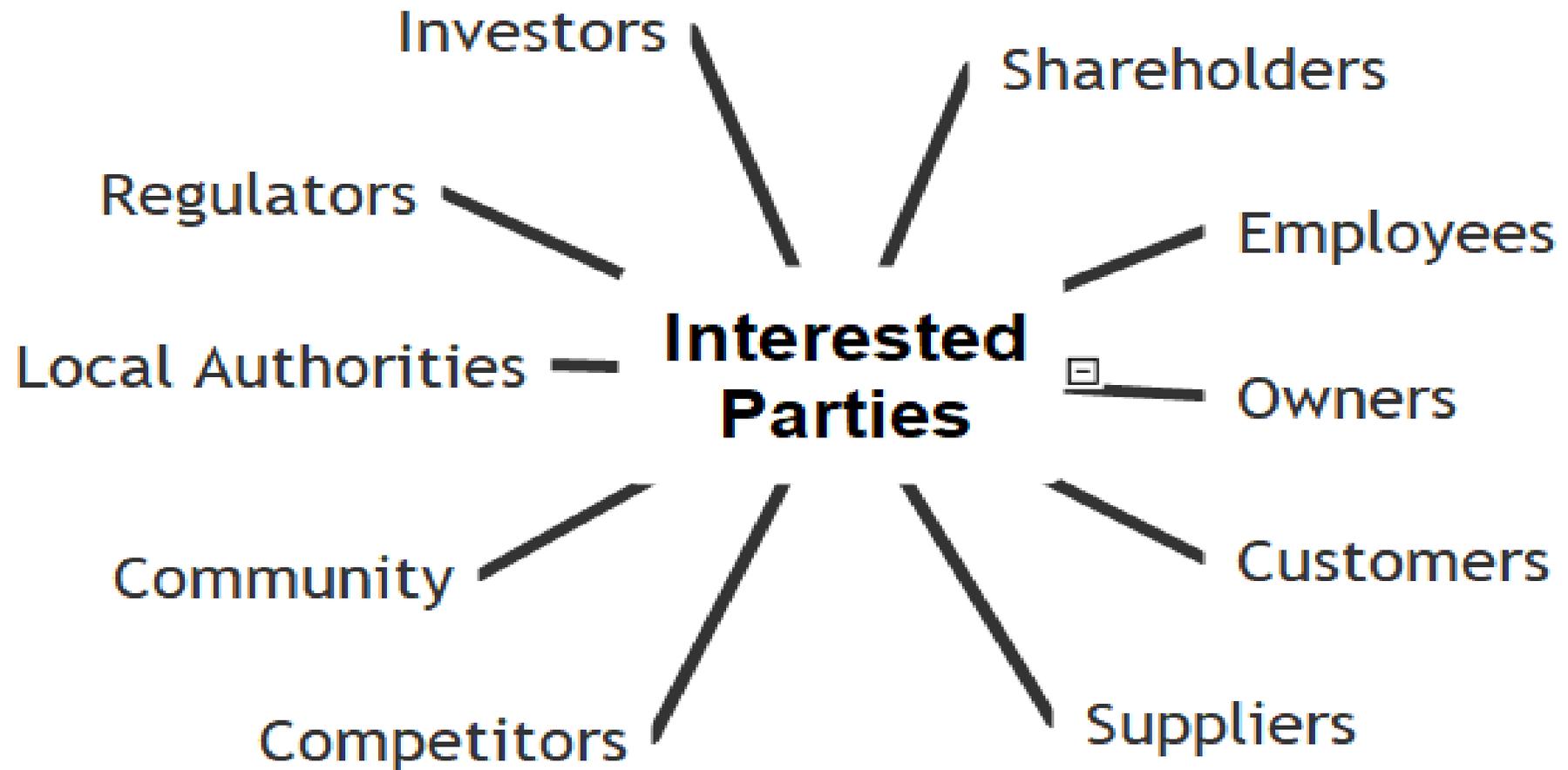
الانتقال من اتخاذ القرارات الذاتية / الشخصية إلى القرارات الموضوعية المبنية على الدلائل

مبادئ الجودة السبعة وفق المواصفة ISO 9001:2015:

7-إدارة العلاقات:

لتحقيق النجاح المستدام على المنظمة أن تدير علاقاتها مع جميع الأطراف المعنية، لأن
الأطراف المهمة تؤثر على أداء المنظمة





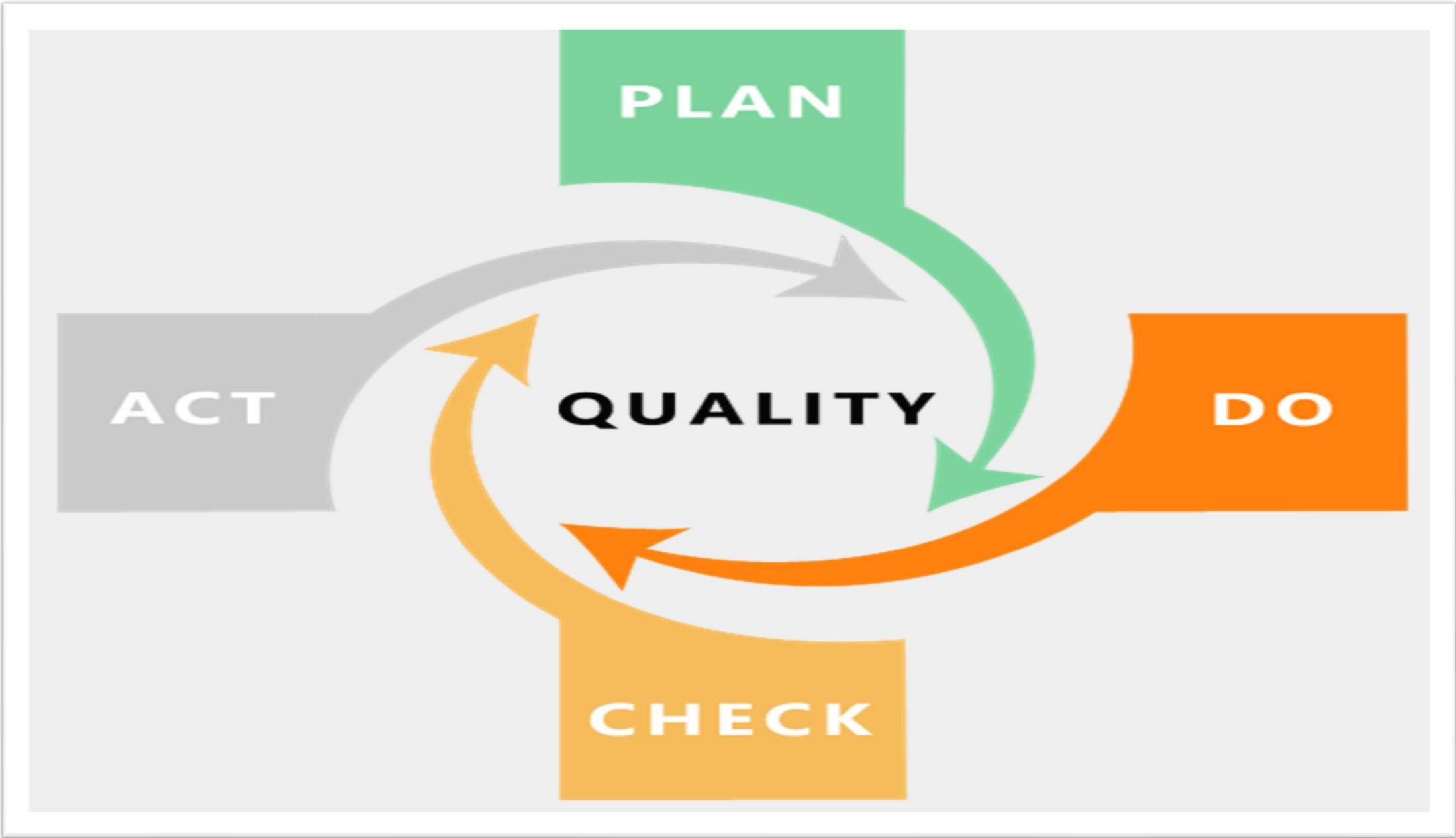
من هو العالم ديمينغ؟

الأمريكي ويليام إدواردز ديمينج (1900-1993م) والحاصل على الدكتوراه في الرياضيات والفيزياء، أحد الأعلام البارزة في مجال الجودة والإدارة. تعتبر إسهاماته بارزة بشكل كبير في تحسين جودة الإنتاج والإدارة حيث لا تزال أفكاره ومبادئه تُستخدم حتى اليوم كمرجع أساسي

دورة ديمنغ

عجلة ديمنغ، أو ما يُعرف أيضاً بدورة "خطّط، نفّذ، تحقّق، صحّح"

هي إطار عملٍ تمّ تصميمه لتحقيق التّحسين المستمرّ في أداء العمليّات والجودة داخل المنظّمات، إذ تستند العجلة إلى 4 مراحل رئيسيّة تُسهّم في تحسين العمليّات وإحداث توازنٍ في الأداء وتطوير منتجاتٍ أو خدماتٍ



البنود الأساسية للمواصفة ISO 9001:2015

✓ البند 1 : مجال التطبيق

✓ البند 2 : المرجعية

✓ البند 3 : التعريفات

✓ البند 4 : سياق عمل المؤسسة

✓ البند 5 : القيادة

✓ البند 6 : التخطيط

✓ البند 7 : الدعم

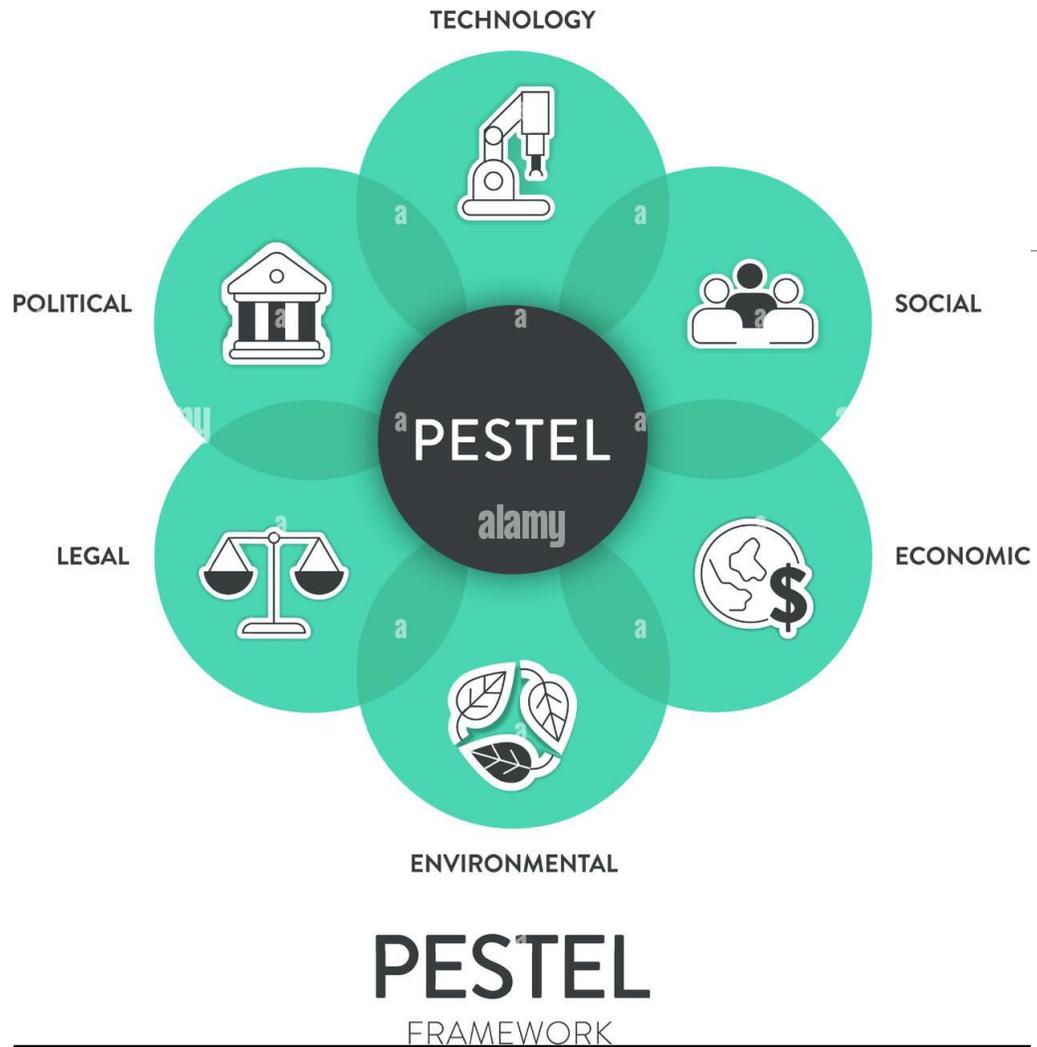
✓ البند 8 : العمليات

✓ البند 9 : تقييم الأداء

✓ البند 10 : التحسين

البند 4 : سياق عمل المؤسسة يجب:

- 4.1 – فهم المؤسسة وسياق العمل : تحديد القضايا الداخلية والخارجية للمؤسسة.
- 4.2 – فهم متطلبات الجهات ذات العلاقة: تحديد الأطراف المهتمة ذات العلاقة بنظام إدارة الجودة/متطلباتهم.
- 4.3 – تحديد مجال تطبيق نظام إدارة الجودة: ينص على المنتجات والخدمات التي يغطيها نظام إدارة الجودة مع وضع مبررات لعدم انطباق أي من متطلبات المواصفة على مجال نظام إدارة الجودة
- 4.4 – نظام إدارة الجودة وعملياته: إنشاء نظام وتنفيذه وصيانته وتحسينه باستمرار محتويًا على العمليات اللازمة وتفاعلها.



alamy

Image ID: 2WKDFTY
www.alamy.com



البند 5 : القيادة يتم تحديدها:

- 5.1 – القيادة والالتزام: إظهار الإدارة العليا لالتزامها تجاه نظام إدارة الجودة.
- 5.2 – سياسة الجودة: على الإدارة العليا أن تنشئ وتنفذ وتحافظ على سياسة الجودة/نشرها
- 5.3 – الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات: التأكد من أن الأدوار والصلاحيات والمسؤوليات محددة وقد تم نشرها والتكليف بها ضمن المؤسسة

البند 6 : التخطيط يتم تحديد:

- 6.1 – الإجراءات اللازمة للتعامل مع الأخطار المحتملة: تحديد الإجراءات اللازمة للتعامل مع المخاطر
- 6.2 – أهداف الجودة وخطط التحقق: وضع أهداف للجودة على مستوى المهام والمستويات والعمليات اللازمة لنظام إدارة الجودة.
- 6.3 – التخطيط لمواكبة التغييرات: التعديلات على نظام إدارة الجودة : الغرض والعواقب/ تكامل النظام/ الموارد/توزيع المسؤوليات

البند 7 : الدعم يتم ضبط وتحديد:

- 7.1 – الموارد (البنية التحتية، بيئة العمل، الوعي وضبط أجهزة الفحص والقياس) تحديد وتوفير الموارد اللازمة للتأكد من صحة واعتماد النتائج عند استخدام الرصد أو القياس لاعتماد مطابقة المنتجات والخدمات
- 7.2 – الكفاءات: تحديد الكفاءات الضرورية والذين يؤثرون بنظام إدارة الجودة
- 7.3 – التدريب/ التوعية : التأكد من أن العاملين على وعي كامل بسياسة الجودة/الأهداف/مساهمتهم بفعالية النظام/الآثار السلبية لعدم تطبيق النظام.
- 7.4 – الاتصال والتواصل: تحديد قنوات الاتصال الداخلية والخارجية ذات العلاقة بنظام إدارة الجودة
- 7.5 – الوثائق والتوثيق: توثيق متطلبات المواصفة و توثيق ما تراه المؤسسة ضروري لفعالية النظام

البند 8 : العمليات يجب:

- 8.1 – التخطيط وضبط العمليات: على المؤسسة أن تخطط وتنفذ و تضبط العمليات اللازمة لتقديم المنتجات أو الخدمات ما في ذلك تحديد متطلبات المنتجات والخدمات بالإضافة لوضع معايير قبول الخدمة أو المنتج
- 8.2 – دراسة احتياجات السوق والتواصل مع العملاء
- 8.3 – عملية التخطيط للعمليات: على المنظمة تأسيس وتطبيق وصيانة عمليات التصميم والتطوير لضمان توفير المنتجات والخدمات اللاحقة
- 8.4 – ضبط توريد الخدمات واللوازم: يجب على المنظمة التأكد من أن المنتجات والخدمات المقدمة من جهات خارجية مطابقة للمتطلبات.
- 8.5 – الإنتاج وتقديم الخدمات: يجب على المنظمة القيام بتنفيذ الإنتاج وتقديم الخدمات تحت ظروف خاضعة للرقابة.
- 8.7 – إطلاق المنتج والخدمة
- 8.8 – المنتج أو الخدمة غير المطابقة: التأكد من أن المخرجات غير المطابقة للمتطلبات قد تم تعريفها وتمييزها وضبطها لمنع استخدامها غير المقصود.

البند 9 : قياس الأداء فيتم:

- 9.1 – المتابعة، القياس، التحليل والتقييم: على المؤسسة تحديد ماهي احتياجاتها من الرصد والقياس / طرق الرصد والقياس/ متى يتم الرصد ومتى يتم التحليل لنتائج الرصد
- 9.2 – التدقيق الداخلي: يجب على المؤسسة أن تنفذ مراجعات داخلية على فترات مخططة لتقديم معلومات فيما اذا كان النظام مطابق لمتطلبات المنظمة ومتطلبات المواصفة.
- 9.3 – مراجعة الإدارة: على المؤسسة مراجعة نظام إدارة الجودة على فترات مخططة للتأكد من استمرار ملاءمته وكفايته وفعالته وتماشيه مع التوجهات الاستراتيجية للمنظمة.

البند 10 : التحسين يتم تحديده:

10.2 – حالات عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية: على المؤسسة اتخاذ إجراءات لضبط حالات عدم المطابقة والتعامل مع تبعاتها.

10.3 – التحسين المستمر: يجب على المؤسسة أن تحسن من ملاءمة وكفاية وفعالية نظام إدارة الجودة.