

# نظام إدارة الجودة

## Quality Management system

### ISO 9001:2015



#### What are the benefits of implementing an effective QMS based on the ISO 9001:2008 standard?

##### External

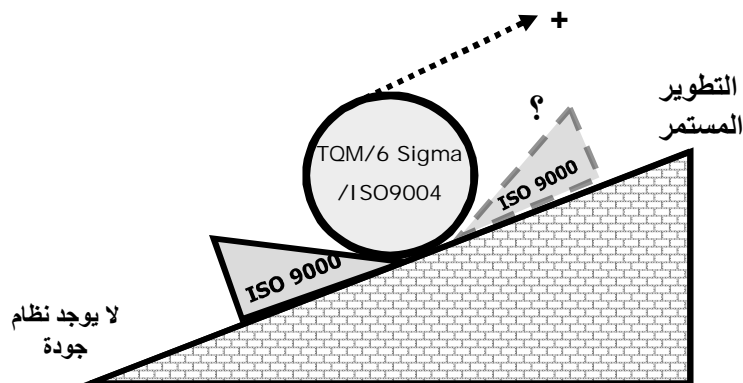
- Improves customer confidence and satisfaction in an organization's QMS capability and consistency in meeting requirements.
- Improves conformity to quality requirements
- Increases competitive edge and market share
- Increasingly recognized as a requirement for contractual relationships in the global arena.

##### Internal

- Improves business efficiency and productivity
- Reduces organizational waste, inefficiencies, and defects
- Facilitates continual improvement in business processes and customer satisfaction
- Improves process consistency and stability
- Facilitates employee competence and consistency of performance
- Improves employee motivation and empowerment through improved participation, communication and interaction.
- Generates objective evidence to support the assessment of QMS conformity and effectiveness
- Improves supplier performance by developing relationships that foster cooperative interaction in understanding and fulfilling customer requirements.

د. محمد نيوف

## أنظمة الجودة و تطوير المؤسسات



## مقدمة

تم انشاء المواصفة القياسية ISO9001:2000 لمساعدة المؤسسات بكافة أحجامها و أنواعها لتطبيق و تشغيل نظام الجودة بفاعلية

## مفهوم الايزو

### ■ ما هو الـ ISO :

الايزو هو الحروف الأولى من كلمة يونانية "ISOS" (بمعنى مطابق) أقرتها المنظمة الدولية للمواصفات القياسية :

International Organization for Standardization

■ تأسست المنظمة الدولية للتوحيد القياسي عام 1946 بمدينة جنيف بسويسرا.

■ فيها أعضاء يمثلون معظم الدول سواء النامية أو المتقدمة.

■ تم انشاء المواصفات القياسية ISO9000 لمساعدة المؤسسات بكافة أحجامها و أنواعها لتطبيق و تشغيل نظام الجودة بفعالية.

د. محمد نيوف

## سلسلة مواصفات الايزو 9000

تشمل عائلة مواصفات ISO 9000 :

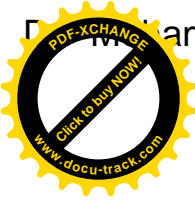
■ ISO 9000:2000 الأساسيات و المفردات

■ ISO 9001:2000 المتطلبات

■ ISO 9004:2000 ارشادات عامة لتطوير و تحسين الأداء

■ ISO 19011:2002 ارشادات للتدقيق على أنظمة ادارة الجودة و البيئة

د. محمد نيوف



## تطور مواصفات توكيد الجودة

US Military	Mil-Q-9858A	1963
NATO	AQAP	1969
US Fed Reg	10 CFR50	1970
Mech Eng	ASME Boiler code	1971
UK MoD	Def-Stan	1973
British Standard	BS 5750	1979
International Standard	ISO 9001	1987
International Standard	ISO 9001:1994 Revision	1994
International Standard	ISO 9001 Revision	2000
International Standard	ISO 9001 Revision	2008
<b>International Standard</b>	<b>ISO 9001 Revision</b>	<b>2015</b>

د. محمد نيوف

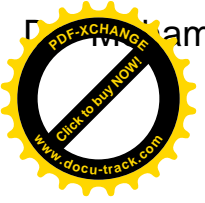
## مجال التطبيق للمواصفات الدولية

### ISO9001:2000

■ تطبق المواصفة الدولية في الحالات التالية :

- المؤسسة التي تسعى للتقدم من خلال تطبيق نظام لإدارة الجودة
- المؤسسة التي تبحث عن ثقة الزبائن من خلال تحقيق متطلباتهم.

د. محمد نيوف



## تاريخ وتطور مواصفة نظام ادارة الجودة

- ISO 9001: 1987 ■ الاصدار الأول
- ISO 9001: 1994 ■ الاصدار الثاني
- ISO 9001: 2000 ■ الاصدار الثالث
- ISO 9001: 2008 ■ الاصدار الرابع
- ISO 9001: 2015 ■ الاصدار الخامس

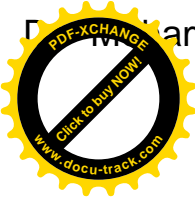
د. محمد نيوف

## تطور مفاهيم المواصفة



26/02/2009

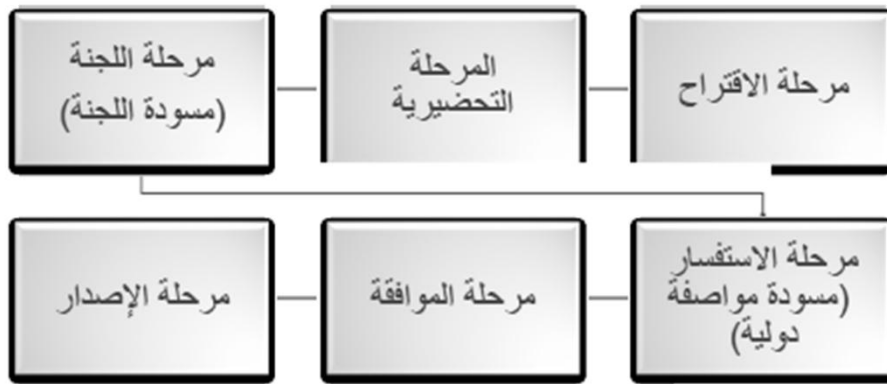
د. محمد نيوف

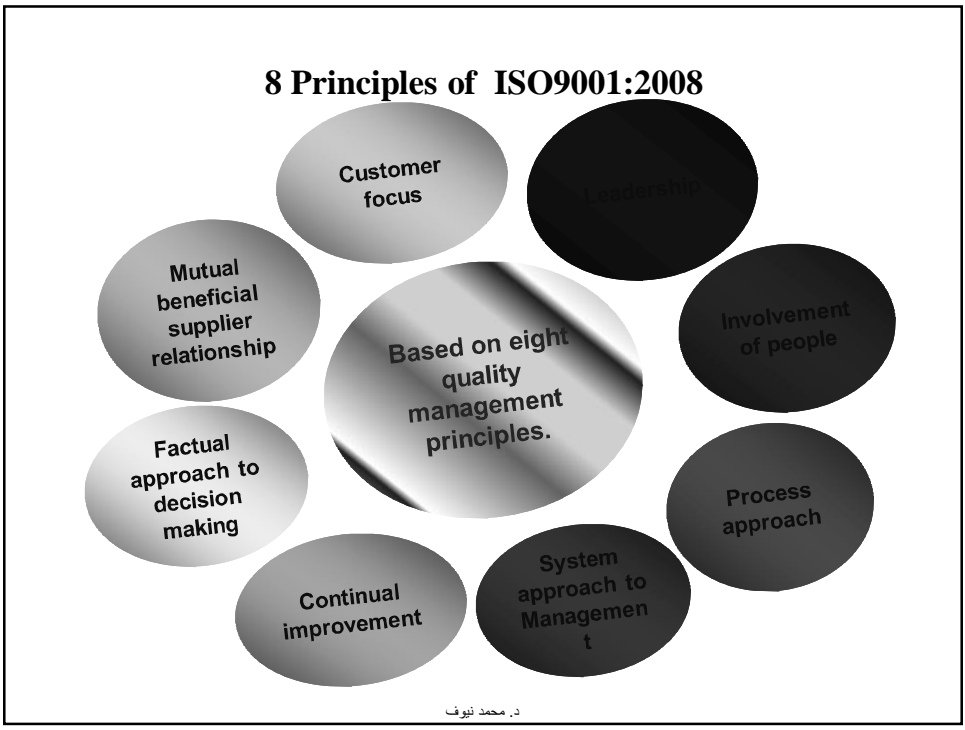
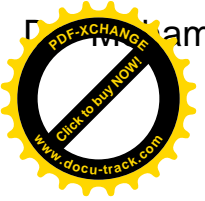


## لماذا الإصدار الجديد؟

- q المراجعة الدورية كل خمس سنوات.
- q ضمان استمرار الملائمة والتطبيق.
- q وضع هيكلية موحدة للمواصفات.
- q ضمان التوافق مع النظم الإدارية الأخرى.
- q التوافق مع التقنيات الحديثة للتوثيق.
- q تعزيز قدرة المنظمات لإرضاء عملائها.
- q زيادة متطلبات الجهات المهتمة (ذات العلاقة).

## مراحل تطوير مواصفات الأيزو

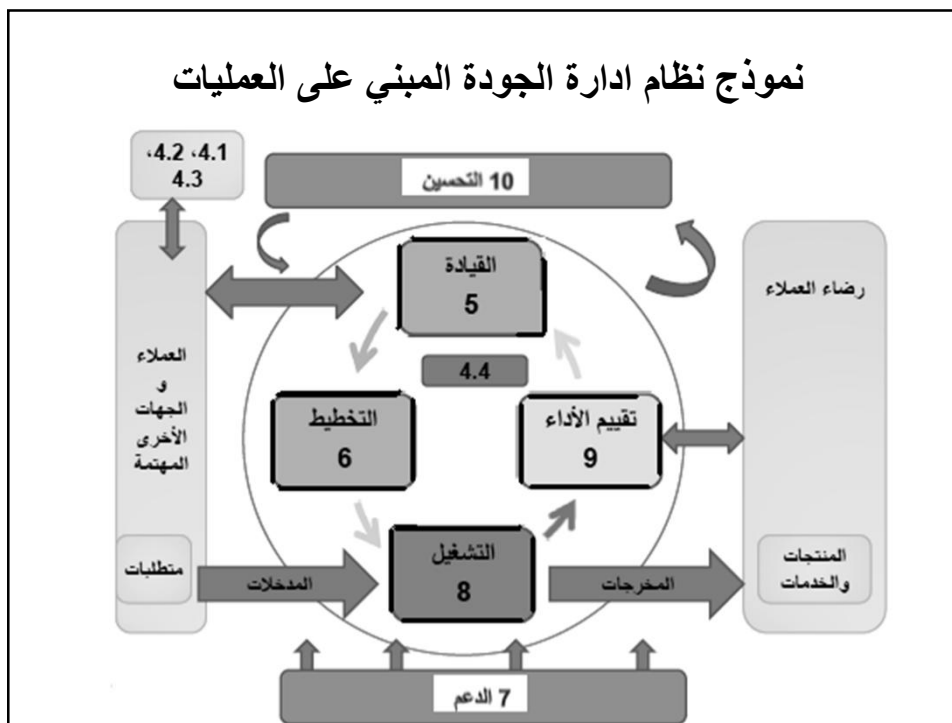




## تعديلات مبادئ نظام إدارة الجودة

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

## نموذج نظام ادارة الجودة المبني على العمليات





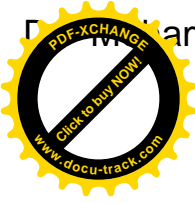
## الهيكل العام للمواصفة (High level structure)



- البند رقم 1 : مجال التطبيق
- البند رقم 2 : المراجع القياسية
- البند رقم 3 : المصطلحات و التعريفات
- البند رقم 4 : سياق المنظمة
- البند رقم 5 : القيادة
- البند رقم 6 : التخطيط لنظام إدارة الجودة
- البند رقم 7 : الدعم
- البند رقم 8 : التشغيل
- البند رقم 9 : تقييم الأداء
- البند رقم 10 : التحسين

## الهيكل العام للمواصفة

- البند رقم 4 (سياق المنظمة)
- 4.1 – فهم المنظمة وسياقها.
- 4.2 – فهم متطلبات وتوقعات الجهات المهتمة
- 4.3 – تحديد مجال تطبيق نظام إدارة الجودة ( 4.2.2 )
- 4.4 – نظام إدارة الجودة وعملياته (4.1)



## الهيكل العام للمواصفة

### البند رقم 5 (القيادة)

5.1 – القيادة والالتزام ( 5.1 )

5.1.1 – القيادة والالتزام لنظام إدارة الجودة. ( 5.1 )

5.1.2 – التركيز على العميل. ( 5.2 )

5.2 – سياسة الجودة ( 5.3 )

5.3 – تنظيم الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات

( 5.5.2، 5.5.1 )

## الهيكل العام للمواصفة

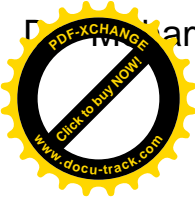
### البند رقم 6 (التخطيط) ( 5.4.2 )

6.1 – الإجراءات للتعامل مع الأخطار والفرص. ( 5.4.2 )،

( 8.5.3 )

6.2 – أهداف الجودة والتخطيط لتحقيقها. ( 5.4.1 )

6.3 – التخطيط للتغييرات. ( 5.4.2 )



## الهيكل العام للمواصفة

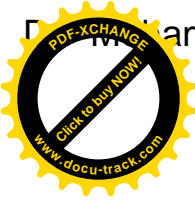
### البند رقم 7 (الدعم) ( 6 )

- 7.1 – الموارد ( 6.1 )
  - 7.1.1 – عام ( 6.1 )
  - 7.1.2 – الأفراد ( 6.2 )
  - 7.1.3 – البنية التحتية ( 6.3 )
  - 7.1.4 – البيئة لتنفيذ العمليات ( 6.4 )
  - 7.1.5 – موارد المراقبة والقياس ( 7.6 )
  - 7.1.6 – المعرفة داخل المنظمة

## الهيكل العام للمواصفة

### البند رقم 7 (الدعم)

- 7.2 – الكفاءة ( 6.2.1 ، 6.2.2 )
- 7.3 – التوعية ( 6.2.2 )
- 7.4 – الاتصال. ( 5.5.3 )
- 7.5 – المعلومات الموثقة. ( 4.2 )
  - 7.5.1 – عام ( 4.2.1 )
  - 7.5.2 – الإنشاء والتحديث. ( 4.2.3 ، 4.2.4 )
  - 7.5.3 – ضبط المعلومات الموثقة. ( 4.2.3 ، 4.2.4 )



## الهيكل العام للمواصفة

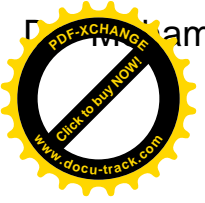
### البند رقم 8 (التشغيل) ( 7 )

- 8.1 – تخطيط وضبط التشغيل. ( 7.1 )
- 8.2 – تحديد متطلبات المنتجات والخدمات ( 7.2 )
- 8.3 – تصميم وتطوير المنتجات والخدمات. ( 7.3 )
- 8.4 – ضبط المنتجات والخدمات المقدمة من جهات خارجية. ( 7.4 )
- 8.5 – الإنتاج وتقديم الخدمات. ( 7.5 )
- 8.6 – الإفراج عن المنتجات والخدمات. ( 8.2.4 ، 7.4.3 )
- 8.7 – ضبط عدم المطابقة لنتائج العمليات وللمنتجات وللخدمات. ( 8.3 )

## الهيكل العام للمواصفة

### البند رقم 9 (تقييم الأداء)

- 9.1 – المراقبة والقياس والتحليل والتقييم. ( 8 )
- 9.1.1 – عام ( 8.1 )
- 9.1.2 – رضى العملاء. ( 8.2.1 )
- 9.1.3 – التحليل والتقييم. ( 8.4 )
- 9.2 – التدقيق الداخلي. ( 8.2.2 )
- 9.3 – مراجعة الإدارة. ( 5.6 )



## الهيكل العام للمواصفة

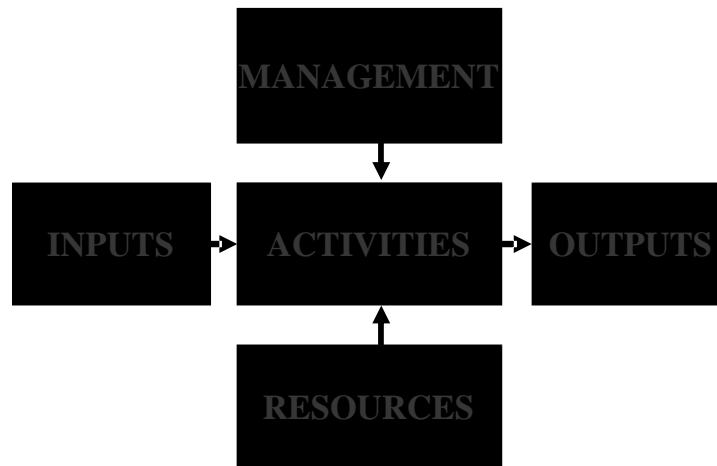
البند رقم 10 (التحسين) ( 8.5 )

10.1 – عام. ( 8.5.1 )

10.2 – عدم المطابقة والفعل التصحيحي. ( 8.3 ، 8.5.2 )

10.3 – التحسين المستمر. ( 8.5.1 )

## مفهوم العملية



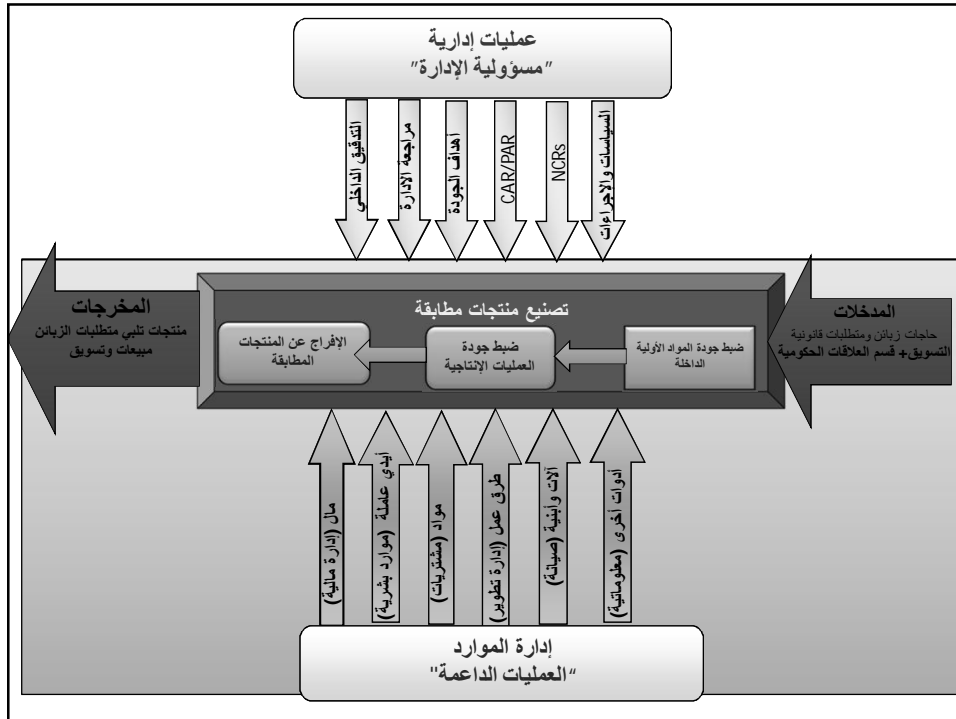
د. محمد نيوف

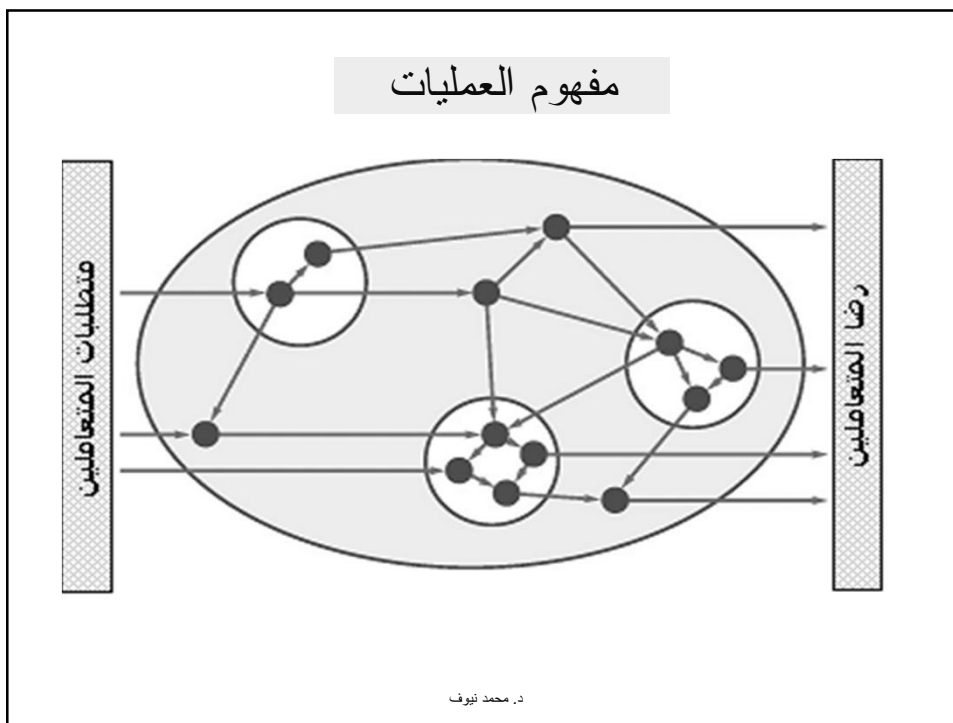
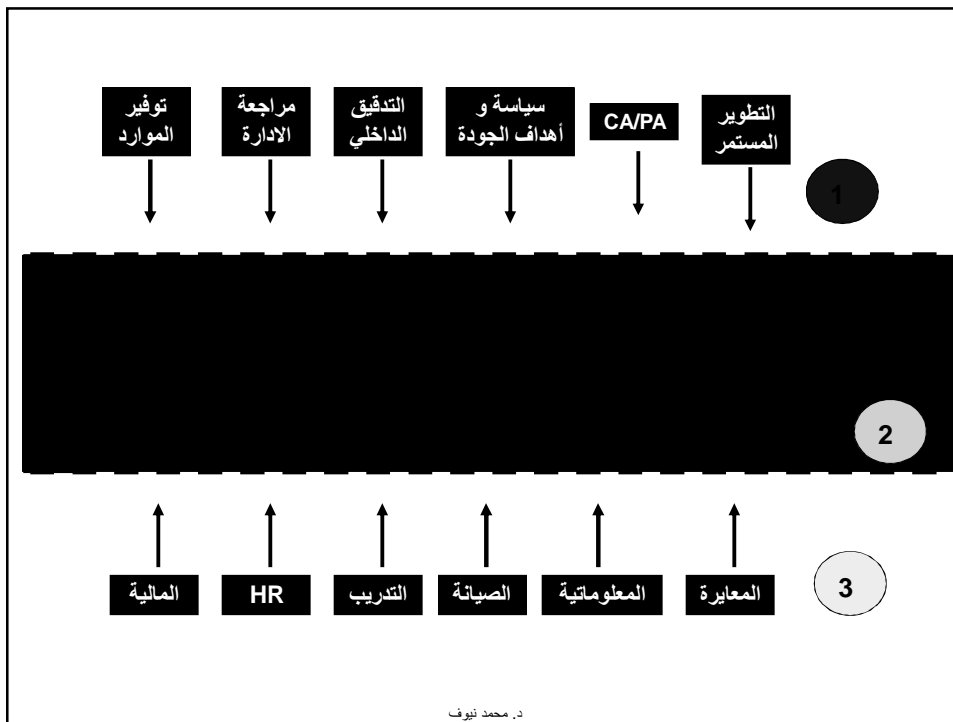
## أنواع العمليات

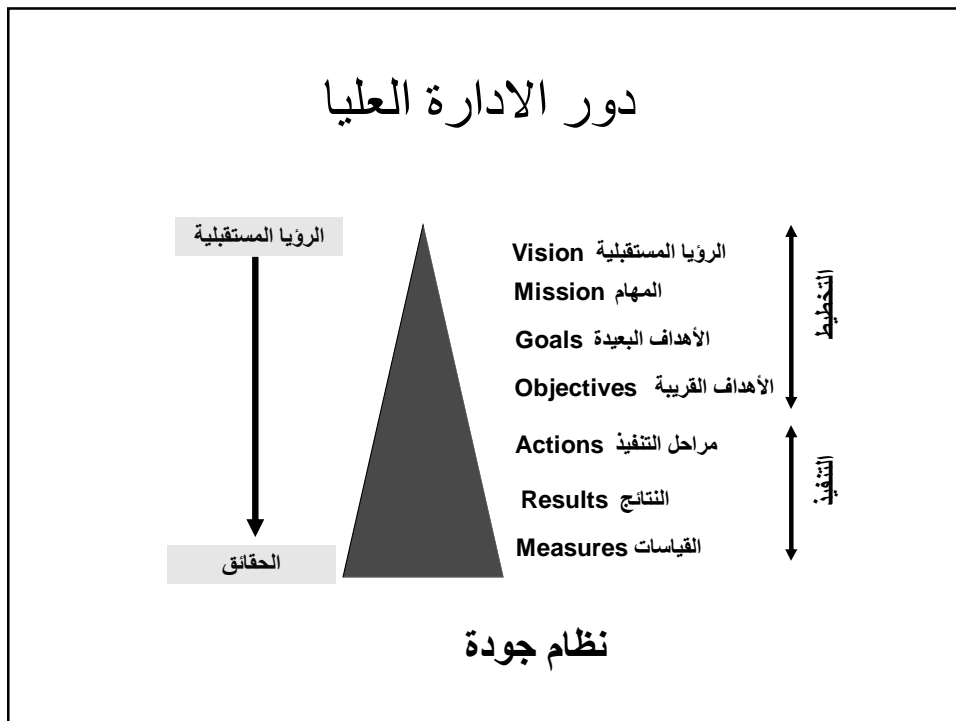
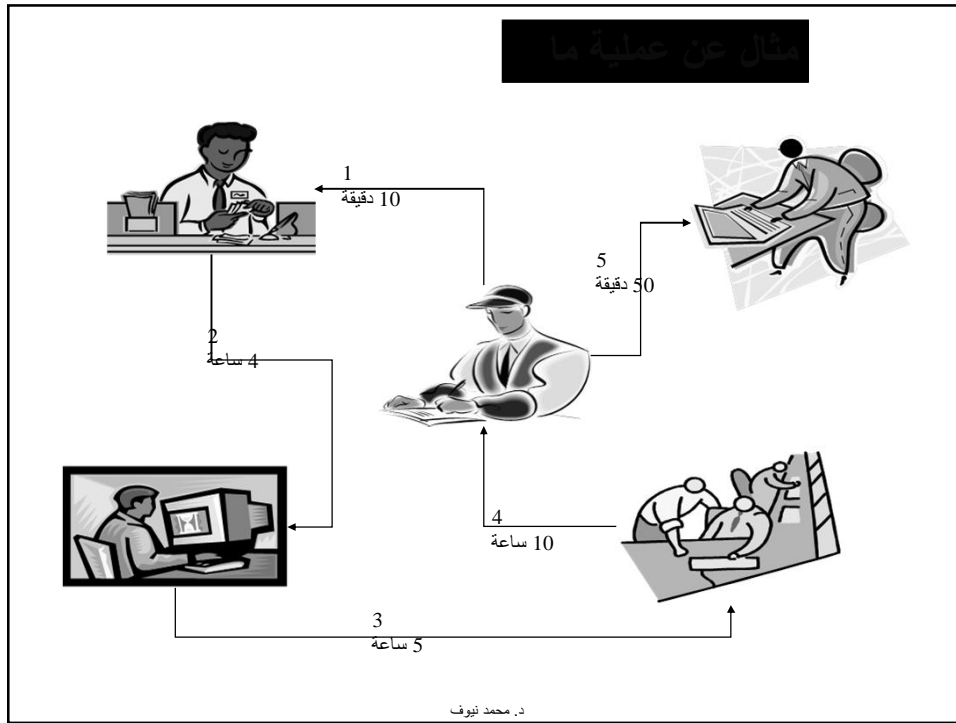
يوجد 3 عائلة رئيسية للعمليات :

1. عمليات الادارة (Map) Management Processes
2. العمليات المرتبطة بالزبون (COP) Customer Oriented Processes
3. العمليات الداعمة (SOP) Supporting Processes

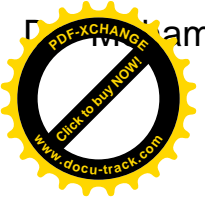
د. محمد نيوف





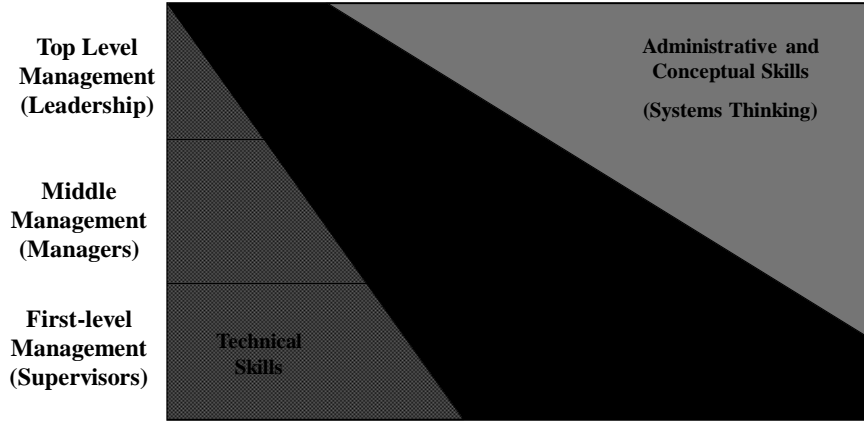






# Systems Thinking

Critical Mix of Skills and Behaviors



Adapted from *One More Time: Preventing Managerial Failure Among Engineers and Scientists* Van Nostrand Reinhold

د. محمد نيفوف