

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

السَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ



وزارة التخطيط  
مكتب الوزير  
قسم ادارة الجودة والتطوير المؤسسي

# مفاهيم اساسية في نظم إدارة الجودة

إعداد  
إنعام أرحيم احمد  
مدير قسم ادارة الجودة  
والتطوير المؤسسي

٢٠١٥

## مقدمه

**إذا** استمررت في عمل ما تعودت على عمله  
ستحصل على نفس النتائج التي تعودت الحصول  
عليها فإذا كنت تريد نتائج أفضل أو مختلفة  
وجب عليك عمل أشياء أفضل أو مختلفة  
وللحصول على نتائج لم يسبق لك الحصول  
عليها

**عليك المبادرة وعمل أشياء لم يسبق لك عملها .**

**المنظمة** التي تؤمن بتطبيق الجودة تحدد  
**المسؤوليات** كاملة وتضع **السياسات** الواضحة  
للجودة والية العمل لتحديد الصلاحيات  
والمسؤوليات لكافة العاملين في المنظمة ممن  
لهم علاقة مباشرة بدقة متناهية وحسن اختيار  
**الكوادر المناسبة** ووضعها في الاماكن المناسبة  
،و**المرجعة الدورية** لكافة المرافق المعنية  
بالجودة.

# اهمية الجودة

حظيت الجودة باهتمام كبير من قبل المنظمات حيث ازاد الاهتمام في ضل حدة التنافس العالمي كونها احد الاسبقيات التنافسية والطريقة للفوز بحصة سوقية عالمية كبيرة والسلاح الاساسي للتفوق الاقتصادي في الوقت الحاضر.

ويتبلور دور الادارة العليا الاستراتيجية من خلال:

- صياغة الدور التنظيمي لوظيفة الجودة.
- جودة تصميم المنتج او الخدمة.

## عوارض انعدام الجودة المؤسسية...

زيادة عمليات  
المراقبة

زيادة الوقت المقرر  
للعمليات

زيادة عدد  
شكاوي العملاء

زيادة عدد  
الاجتماعات  
وضعف فعاليتها

انخفاض  
الجودة

اتجاه العاملين من  
نوي الخبرة لترك  
المنشأة

كثرة حالات  
إلقاء اللوم  
على الآخرين

الجودة ... انظمة ... تواصل .. تغيير ... تطوير

الجودة ... تقييم وضعنا للتطوير .

الجودة ... تطور الاداء باستعمال ادوات القياس .

الجودة ... ندعم التطوير بمتابعة المؤشرات .

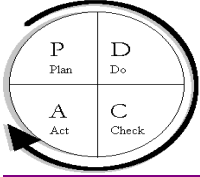
الجودة ... الايفاء بمتطلبات الجهات المستفيدة

(بدون عيب .. اقل سعر .. اسرع مايمكن)

الجودة ... نحسن باستمرار .

الجودة ... ادارة افضل للعمليات .

الجودة مسؤولية الجميع



## الجودة مفهوم قديم

- جذور الجودة تمتد الى زمن قبل الميلاد.
- الحضارة البابلية والمتجسد في القوانين الواردة في مسلة حمورابي والتي تتعلق بالعقوبات تجاه المقصرين الذين يقدمون اعمالا ليست بالجودة المتفق عليها .
- الحضارة الفرعونية التي نصت على اجراءات وقواعد عمل محددة يجب الالتزام بها . مثال ذلك الاهرامات ،التحنيط ...
- الحضارة الاسلامية حيث نهى النبي محمد(ص) عن المنتجات الرديئة ، وجاء في حديث له  
"رحم الله امرئ عمل عملا صالحا وأتقنه"



# مفهوم الجودة

1

الجودة هي الالتزام  
والإيفاء بمتطلبات  
وتوقعات الزبون  
بصفة دائمة

2

الهدف هو تحقيق أو  
اجتياز توقعات  
الزبون في جميع الأوقات

3

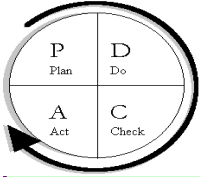
تقاس الجودة بمدى  
رضا الزبون

4

تتحقق الجودة من  
خلال الوقاية ومنع  
حدوث العيوب و الأخطاء

5

تطبيق الجودة يتم من خلال  
التزام  
ومشاركة الإدارة  
العليا بصفة مستمرة



# ما هي /الجودة/الضبط/الضمان؟

- **الجودة:** هي مجموعة من الخصائص والمميزات لكيان ما تعبر عن قدرتها على تحقيق المتطلبات المحددة أو المتوقعة من قبل المستفيد منها.
- **ضبط الجودة:** الجزء من نظام إدارة الجودة المعني بالإيفاء بمتطلبات الجودة (الفحص/القياس /الآخذ برأي الزبون) (الاحتياجات أو التوقعات المعلنة ، الضمنية أو الإجبارية)
- **ضمان الجودة:** الجزء من نظام إدارة الجودة المعني بالتأكد من حسن الإيفاء بمتطلبات الجودة (التخطيط لمنع حدوث عدم المطابقة)

**الجودة بكلمات مختصرة !**

**“ الايفاء بمتطلبات الزبون “**

**Fulfill the requirements of the customer**



## المفهوم الواسع والشامل للجودة

- جودة المنتج او الخدمة
- جودة طريقة الاداء
- جودة المعلومات
- جودة العملية الانتاجية
- جودة اماكن العمل
- جودة الافراد بما فيهم العاملين والمهندسين والمديرين  
بكل مستوياتهم الاشرافية .
- جودة الاهداف الموضوعية .....

المراجعة

التخطيط

الإدارة العليا

التحسين

السياسة



لكي تنشئ الإدارة العليا وتطبق نظام الجودة لابد ان تقوم  
بالاتي:

١. حدد الاحتياجات والمتطلبات والتوقعات لعملائك  
والجهات الاخرى المهتمة بعملك.
٢. ضع سياسة او رؤية تتماشى مع مجال عمل منظمتك  
وان تعمل على تحقيق هذه السياسة .
٣. من واقع السياسة حدد الاهداف للمنظمة التي ينبغي  
تحقيقها.
٤. حدد المسؤوليات والسلطات والعمليات المفروض القيام  
بها لتحقيق هذه الاهداف.

٥ حدد الموارد اللازمة لتنفيذ هذه العمليات وتوفيرها بالشكل الذي يجعل العمليات قادرة على تحقيق المستهدفات.

٦ حدد وطبق العمليات الرقابية اللازمة لقياس فاعلية وكفاءة التنفيذ لهذه العمليات.

٧ حلل وادرس نتائج القياسات وتحرك بناء على ذلك للتصحيح او منع الخطاء او التحسين للاداء.

٨ طبق الية التحسين المستمر وهيئة بيئة التحسين لكل شئ في منطمتك.

## يتكون القسم من ثلاثة شعب هي:

شعبة أنظمة الجودة والبيئة والصحة والسلامة المهنية.

شعبة التخطيط الاستراتيجي وإدارة المشاريع.

شعبة إدارة وتقييم الأداء المؤسسي والكفاءة.

يهدف القسم إلى إشاعة ثقافة الجودة لدى منتسبي  
الوزارات إضافة لتطبيق مبادئ ومعايير الجودة وفقا  
لمتطلبات المواصفات الدولية وصولا إلى تحقيق الكفاءة  
والفاعلية وتأهيل أجهزة ودوائر الوزارات لتطبيق نظم  
الإدارة

(إدارة الجودة والبيئة والصحة والسلامة المهنية)



## مهام قسم ادارة الجودة

- ❖ وضع نظام داخلي لاجهزة ودوائر الوزارة .
- ❖ تطوير وتحسين النظم والاليات والاجراءات المتبعة في الوزارة وتطبيق احداث الاساليب والموصفات العالمية لتحسين وزيادة كفاءة الموظفين التي تبنى على اساس العدالة والشفافية والكفاءة والاداء المؤسسي .
- ❖ اجراء عمليات الرقابة والمراجعة الداخلية على جميع الاجراءات والاليات المتبعة في الوزارة .
- ❖ عمل تقييم دوري والحصول على شهادات الجودة والسلامة المهنية وغيرها من الشهادات القياسية العالمية من المنظمات المعتمدة عالميا .
- ❖ اجراء استبيانات احصائية لتحديد مستوى رضى الجهات المستفيدة وتقييم هذه البيانات بشكل دوري .

## ممثل الادارة

- معين من قبل الادارة العليا، يرفع التقارير لرئيس المنشأة مباشرة.



- شخص من اعضاء الادارة ولديه اقدمية .
- **وظيفته:**

\* يراقب تطبيق النظام

\* يدير التغيرات ويعمل على تحديث النظام

\* يضمن فاعلية النظام

\* يدير التدقيقات الداخلية واجتماعات مراجعة الادارة

\* يرفع التقارير للادارة العليا عن اداء النظام



## مراجعة الإدارة

• بواسطة الإدارة العليا

\* دورياً / في اوقات منتظمة

\* مدخلات المراجعة

\* القرارات (مخرجات المراجعة)

\* المتابعة

\* تسجيل دقائق الاجتماع في سجل

# التركيز على الزبون

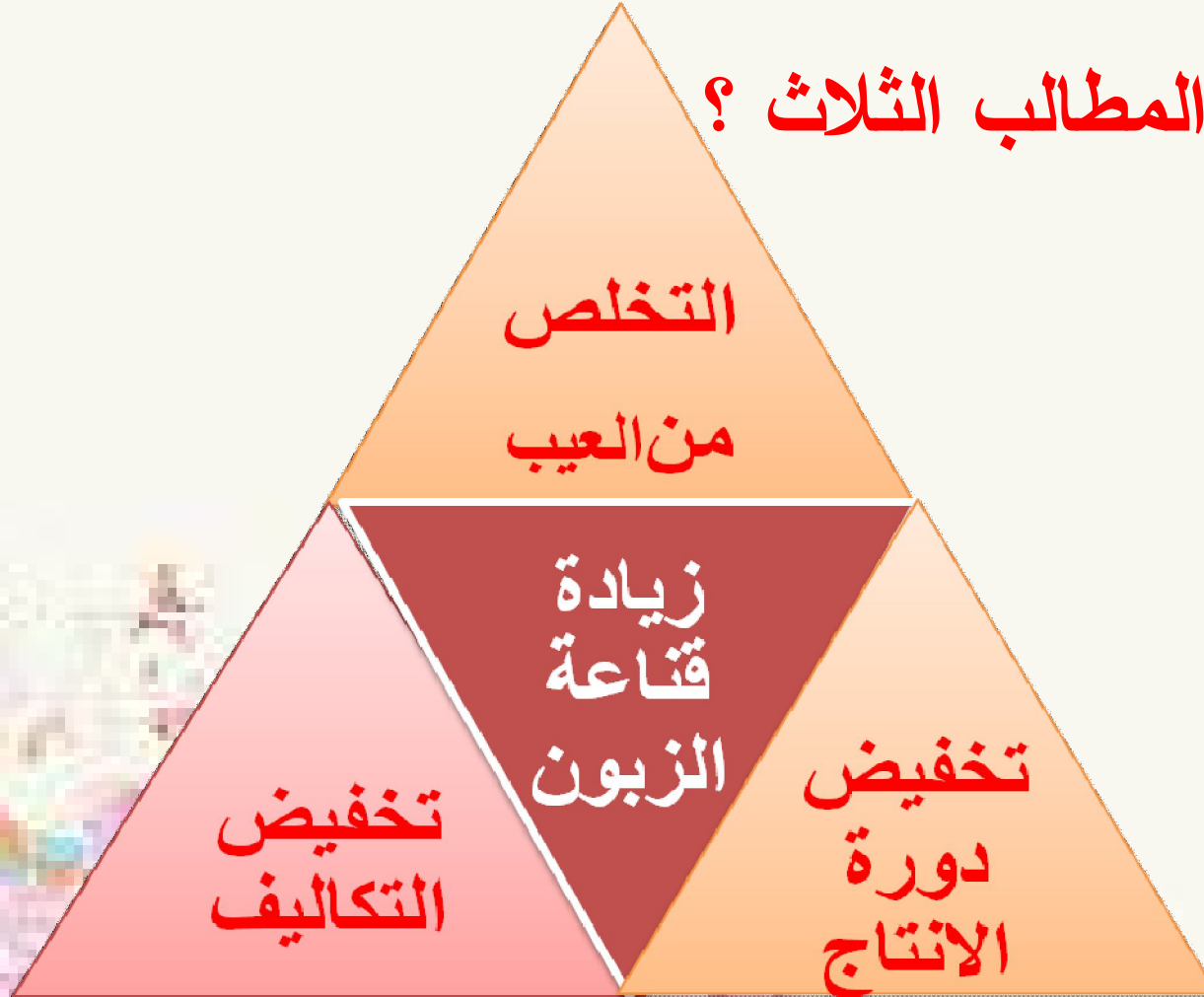
- على المنشآت ان تركز على احتياجات الزبائن وأرضائهم .
- الحفاظ على قنوات اتصال او تواصل مع الزبائن .  
تحديد مدى رضى الزبون بواسطة :
  - \* التغذية الراجعة من الزبون .
  - \* شكاوي الزبون .



# اذن ماذا يريد الزبون ؟

ASAP اسرع مايمكن Low cost اقل سعر Perfect بدون عيوب

كيف نلبي المطالب الثلاث ؟





## ما معنى ISO ؟

❖ الشائع لمعنى هذه التسمية كاختصار للمؤسسة الدولية للمقاييس

**ISO = International Standard Organizati**

**ISO** مشتقة من كلمة يونانية **ISOS** تعني مساوي أو معادل.

❖ **ISO** تستخدم الآن للدلالة على اسم المنظمة للمقاييس، وذلك

للابتعاد أو تفادي اختلاف الترجمة من بلد إلى آخر.

❖ شبكة لمنظمات المقاييس لـ ١٦٣ دولة، ومن كل دولة عضو (١)

❖ اصدرت اكثر من ١٧٠٠٠ مواصفة في مجالات مختلفة

❖ منظمة غير حكومية، وهي اكبر منظمة لتطوير ونشر

المواصفات الدولية

❖ تاسست عام ١٩٤٧ ومقرها في جنيف

# التطور التاريخي لنظام الجودة



العدالة  
٢٠٢٠

ادارة  
الجودة  
الشاملة  
٢٠١٠

ISO

ضمان  
الجودة

9000

سيطرة  
احصائية

الفحص  
والتفتيش

حاجات

خدمات

عمليات

منتجات

للسيطرة

للادارة

للتحسين

للتنبؤ والتوقع

# مجالات الاهتمام لمراحل إدارة الجودة

جودة					المرحلة
النظام	الأداء	المطابقة	التصميم	الموارد	
					الفحص
					ضبط الجودة
					ضمان الجودة
					إدارة الجودة الشاملة



# كيف تستطيع المنظمة ان تحقق غايتها وأهدافها؟

أن تدار المؤسسة من خلال نظام وليس  
باجتهادات وعشوائية

ضرورة تواجد نظام إداري  
**Management System**

وهو مجموعة من العناصر المترابطة والمتفاعلة  
لها، رؤية، وهدف محدد تعمل لتحقيقه

**نظام ادارة الجودة (Q M S)**

# مفهوم نظام ادارة الجودة

## ❖ النظام System

مجموعة من العناصر المترابطة أو المتفاعلة .

## ❖ نظام الإدارة Management System

نظام لوضع سياسة وأهداف وتحقيق هذه الأهداف.

## ❖ نظام إدارة الجودة quality management system

نظام إدارة لتوجيه وضبط منظمة ما قدر تعلق الأمر  
بالجودة

الانظمة المراد تطبيقها في المنظمات

(ادارة الجودة/ والبيئة/ والصحة والسلامة المهنية)



2015

9001

QUALITY



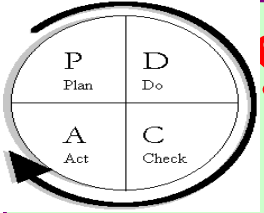
14001:2004

ENVIROMENT



18001:2007

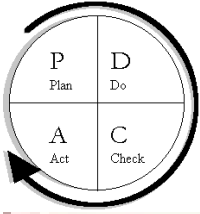
Safety and health  
at work



# ما هي متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001؟

## ■ وثائق نظام ادارة الجودة :

- سياسة الجودة وأهداف الجودة .
- دليل الجودة .
- الإجراءات المطلوب توثيقها حسب متطلبات المواصفة.
- الوثائق اللازمة لتخطيط العمليات وتنفيذها وضبطها .
- السجلات المطلوبة في المواصفة .



## ما هي متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9000؟

### ■ من الموظفين :

- الوعي والمعرفة بأهمية رضى الزبائن.
- معرفة سياسة وأهداف الجودة.
- معرفة مهامهم وصلاحياتهم.
- إيصال متطلبات الزبون.

### ■ من الإدارة العليا:

- وضع سياسة و أهداف الجودة والالتزام بها.
- التأكد من التطوير المستمر على النظام.
- التأكد من متابعة ارضاء الزبائن.
- التأكد من توفير الموارد اللازمة لتطبيق النظام.

## ❖ فوائد تطبيق نظام الجودة

- ❖ تقليل الوقت اللازم لتقديم الخدمة للعملاء إلى حد كبير
  - ❖ تقليل مستوى العيوب و الأخطاء في المنتج النهائي و في أنشطة المنشأة ككل وتقليل التكاليف
  - ❖ رفع الروح المعنوية للعاملين وتحسين العمل بشكل أفضل
  - ❖ الحد من الصراع بين الإدارة و العاملين
  - ❖ المرونة المتزايدة داخل المنظمه
  - ❖ تحسين عملية الاتصال بين الأقسام المختلفة داخل المنظمه
  - ❖ تقليل هروب العاملين من ذوي الخبرات المتميزة من المنظمه
- أن هذه النتائج لا تتحقق لو أن المنظمة ركزت في عملها على جودة المنتج فقط دون ما التركيز على تطبيق نظام إدارة الجودة

## مزايا تطبيق الجودة في الوزارات :

١. الجودة هي إستراتيجية متكاملة لتطوير المؤسسات
٢. اللحاق بالمنافسة الدولية / ارتفاع معدلات الالتحاق والإتفاق / ظهور تقنيات جديدة في نظم المعلومات وأساليب الإنتاج / النظر إلى الخدمات بروح المشروع التجاري.
٣. تلبية احتياجات المواطن / وكفاءة القيادة والتطوير المهني وتحسين الأداء ونوعية المخرجات.
٤. الاهتمام بثلاث مجالات رئيسة: رغبات الزبون، وكفاءة دوائر الوزارة، وبتفعيل القيادة المعنية بهذا المجال.

## معوقات تنفيذ نظام إدارة الجودة

١. نقص الالتزام من قبل الإدارة العليا .
٢. نقص الحماس والمشاركة من قبل الإدارة .
٣. التدريب والتطوير غير السليم.
٤. الانطباع بأن المستشار سيوفر حل (يمثل مفتاح التغيير)
٥. عدم الأذعان الى الجداول الزمنية والمعالم المحددة
٦. عدم توفير الموارد الضرورية للتطبيق الفعال.
٧. ضعف المتابعة والمراجعة لخطوات التطبيق.





## عملية منح شهادة الايزو

دورية كل ٣ سنوات

\* تدقيق مبدئي او منح شهادة.

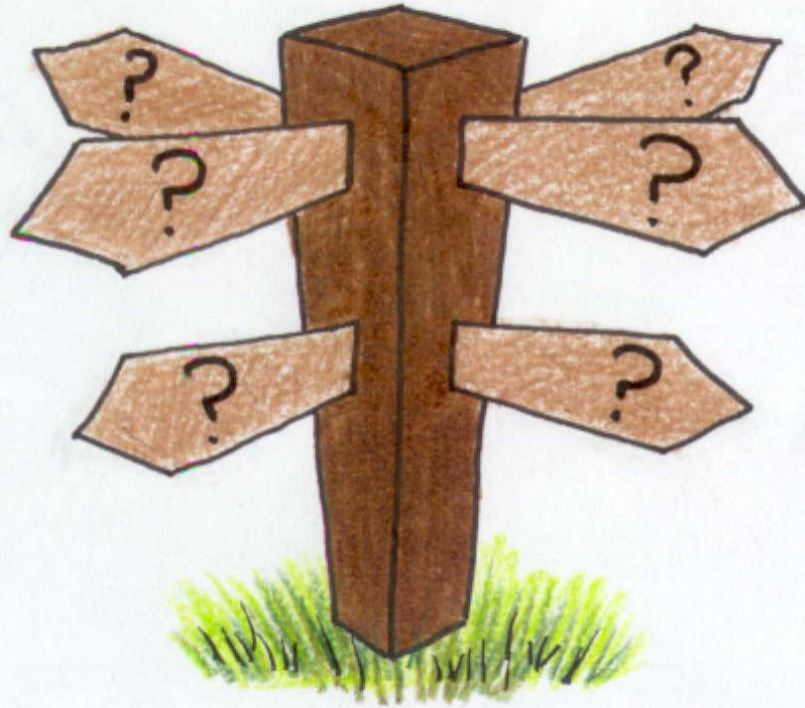
\* تدقيقات مراقبة منتظمة او دورية.

\* التوافق مع متطلبات المعايير اجباري  
للاحتفاظ بالشهادة.

\* عدم المطابقة الرئيسية غير مقبول.

شكراً جزيلاً للحضور الكرام

اذن من أين نبدا...؟



إذا كانت استراتيجيتنا تمثل

رحلة الألف ميل في وزارتنا

فدعونا نبدأ مع الخطوة الأولى...



**لتحقيق الاهداف  
المرجوة**



**أن نكون يدا واحدة  
لأن الجودة عمل جماعي**