

أنظمة الجودة

ISO

نموذجا

# نظام إدارة الجودة:

- كلمة أيزو عبارة عن مجموعة من المواصفات وخصائص والمعايير وهي متطلبات الجودة
  - وقد صدرت مواصفات الايزو فكانت :
1. **المستوي الأول:** هدفه **ضبط الجودة** لإسعاد العميل وإشباع رغباته، ( اكتشاف الخطأ بعد وقوعه وإعادة تصحيحه ).
  2. **المستوي المتقدمة:** هدفه **تأكيد الجودة** الأنشطة الدورية اللازمة لإرضاء المستهلك يجب أن تكون متوفرة.
  3. **المرحلة الأخيرة:** **نوع من الكمالية** تتجه لتطبيق كل الأنشطة المطلوبة والمحتاجة لضمان حاجات المستهلك

## تتألف سلسلة الأيزو من ثلاث مكونات:

- 1- الأساسيات: المعايير والمؤشرات
- 2- متطلبات نظام إدارة الجودة: إدارة عليا , الموظفين
- 3- مرشد نظام إدارة الجودة

# المبادئ الرئيسية لإدارة الجودة:

1. **التركيز على العميل:** العمل على إشباع رغبة العميل والعمل على إقناعه.
2. **القيادة:** وضع اهداف البرامج لتنفيذها بالشكل الصحيح و السليم.
3. **اندماج الأفراد:** اندماج الافراد مع اهداف المؤسسة
4. **منهج العمليات:** (الفلسفة والأنظمة المختلفة ما بين المؤسسات).
5. **منهج النظام في الإدارة:** ما هو النظام المستخدم في العمل وفكر الادارة
6. **التحسين المستمر:** يجب أن يكون هدف دائم
7. **اعتماد الحقائق عند اتخاذ القرارات:** توفر البيانات الحقيقة عند اتخاذ القرارات.

## فوائد تطبيق نظام إدارة الجودة

- **ضمان ثبات جودة المنتج:** مستمر في الجودة المطلوبة.
- **إجراءات التحسين المستمر:** الاستمرارية في التحسين.
- **رفع كفاءة العاملين:** من خلال التدريب المستمر.
- **القدرة التنافسية:** ترتفع وتساعد في الدخول بأعمال جديدة.
- **يؤدي إلى تخفيض التكاليف:** (يقلل عدد الخطأ).
- **الانضباط والتقييد بإجراءات وتعليمات العمل:** من خلال الأسس والخطط والإجراءات الموضوعية.

# العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والأيزو

## • إدارة الجودة الشاملة:

1. ترتبط بإستراتيجية المنظمة ككل.
2. تركز على الفلسفة والمفاهيم والأساليب.
3. التأكيد على مشاركة العاملين
4. تعنى بالمنظمة ككل.
5. كل فرد مسئول عن الجودة.
6. التغييرات مرتبطة بالثقافة والعمليات.

## • الأيزو: ISO

1. لا ترتبط بإستراتيجية موحدة.
2. تركز على النظم الفنية والإجراءات.
3. المشاركة ليست ضرورية
4. يمكن أن يكون التركيز جزئياً
5. قسم الجودة هو المسئول عن الجودة
6. من الأنسب بقاء الأوضاع على حالها.

## أهم متطلبات إدارة الجودة:

1. المجال: ضروري أن يكون محدد ومعرف
2. المرجع المعياري: بوضع معايير العمل
3. التعريفات والمصطلحات: الفلسفة إجراءات
4. نظام إدارة الجودة: السياسات والأهداف المتبعة.
5. مسئوليات الإدارة: بوضع صلاحيات ومسئوليات.
6. إدارة الموارد: الهدف الأساسي هو رفع كفاءة العنصر البشري.
7. تحقيق الخدمة: من خلال التغذية الراجعة.
8. القياس والتحليل المستمر: (العناصر الإنتاجية)

## خطوات الحصول على شهادة ISO:

مرحلة الاستعداد للتسجيل (تتضمن هذه المرحلة) :

- اهتمام الإدارة العليا بالحصول على شهادة وحفز العاملين
- تعيين مدير مسؤولاً عن كل الأنشطة المتعلقة بالجودة.
- تشكيل فريق عمل
- البدء بوضع خطة عمل وجدول زمني للتنفيذ.
- صياغة سياسة الجودة
- كتابة وتوثيق الإجراءات.
- إعداد دليل الجودة
- إجراء التدقيق الداخلي لنظام إدارة الجودة.



## مرحلة الحصول على الشهادة (تشمل على ما يلي):

- التعاقد مع المسجل أي الشركة المرخصة التي سوف تمنح الشهادة.
- قيام المسجل/ الشركة المرخصة بدراسة ومراجعة المستندات.
- التعاون مع المسجل وإجراء كافة التعديلات التي يطلبها.
- قيام المسجل بعمل تحليل الثغرات (تقييم إجرائي).
- قيام فريق التدقيق التابع للمسجل بإجراء التقييم الرسمي

### **هناك مخالفات ثلاث:**

1. مخالفة جوهرية
2. مخالفة صغيرة.
3. ملاحظات

تمنح الشهادة بناءً على توصيات فريق التابع للمسجل.

## مرحلة ما بعد الحصول على الشهادة:

يقوم المسجل بفحص نظام إدارة الجودة من خلال الزيارات والهدف الأساسي من هذه الزيارات هو التحقق من أي نظام الجودة لدى المنظمة يفي بمتطلبات ومعايير الجودة.

### انواع الزيارات

- **الزيارات الدورية المجدولة:** عادة كل ستة شهور او كل سنة.
- **الزيارات المفاجئة:** وتكون في حالة استلام شكاوى عن المؤسسة