

البرنامج التدريبي
مدقق الجودة

ISO 9001:2015



المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني
Technical and Vocational Training Corporation



AL KHABEER
معهد الخبير التربوي للتدريب

محتويات البرنامج التدريبي

١. مقدمة
٢. مبادئ إدارة الجودة
٣. مفهوم العملية **Process Approach**
٤. دائرة التحسين المستمر **PDCA**
٥. متطلبات المواصفة القياسية **ISO ٩٠٠١:٢٠١٥**
٦. المراجعة الداخلية

١ - المقدمة

في ١٥ / ٩ / ٢٠١٥ أصدرت المنظمة العالمية للمواصفات القياسية **ISO**
الإصدار الخامس من المواصفة القياسية **ISO 9001: 2015**



تم إعطاء فترة سماح للشركات حتى ١٥ / ٩ / ٢٠١٨ للتوافق مع متطلبات
الإصدار الجديد من المواصفة القياسية .

□ التطور التاريخي للمواصفات القياسية ISO 9001



Quality Management Principles مبادئ إدارة الجودة □

التركيز على العميل ❖ Customer focus

القيادة ❖ Leadership

مشاركة العاملين ❖ Engagement of people

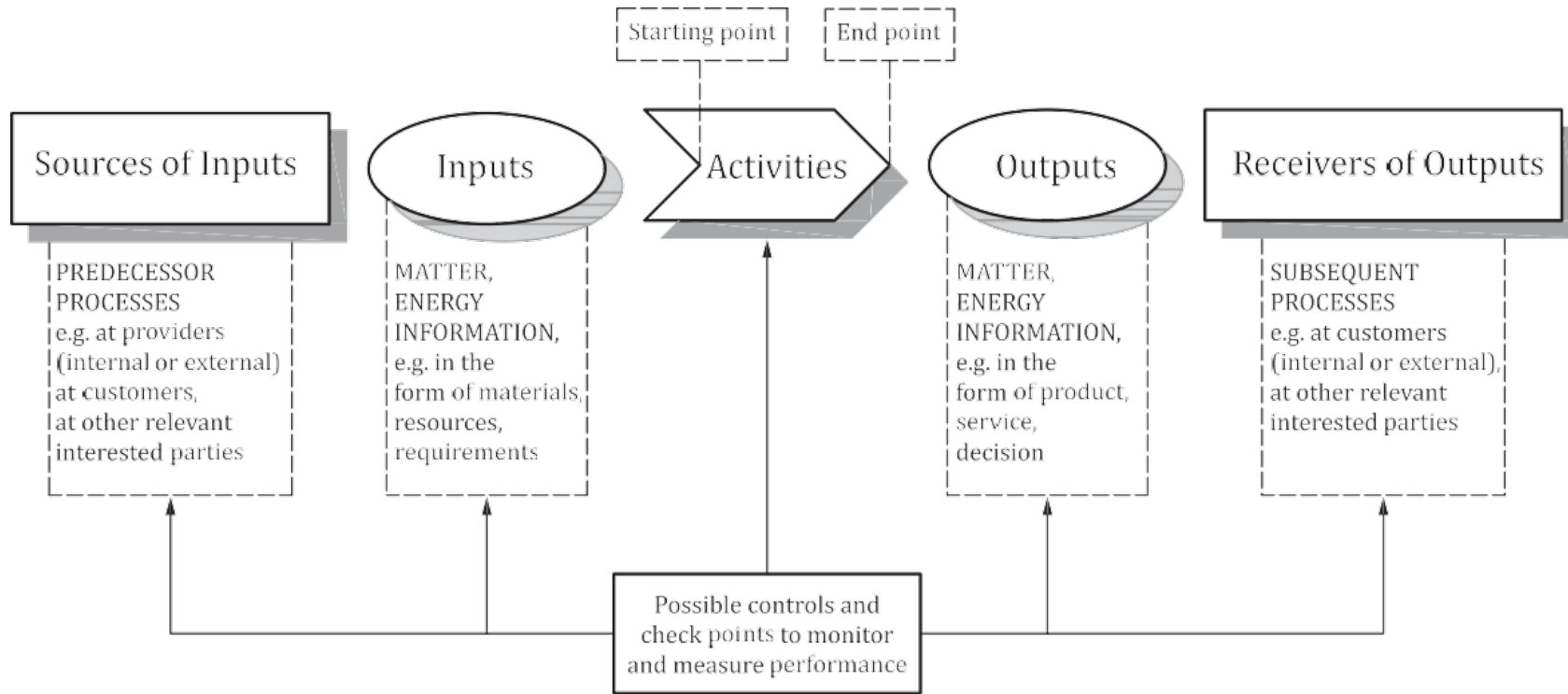
مفهوم العملية ❖ Process approach

التحسين ❖ Improvement

القرارات المبنية على الأدلة ❖ Evidence-based decision making

إدارة العلاقات ❖ Relationship management

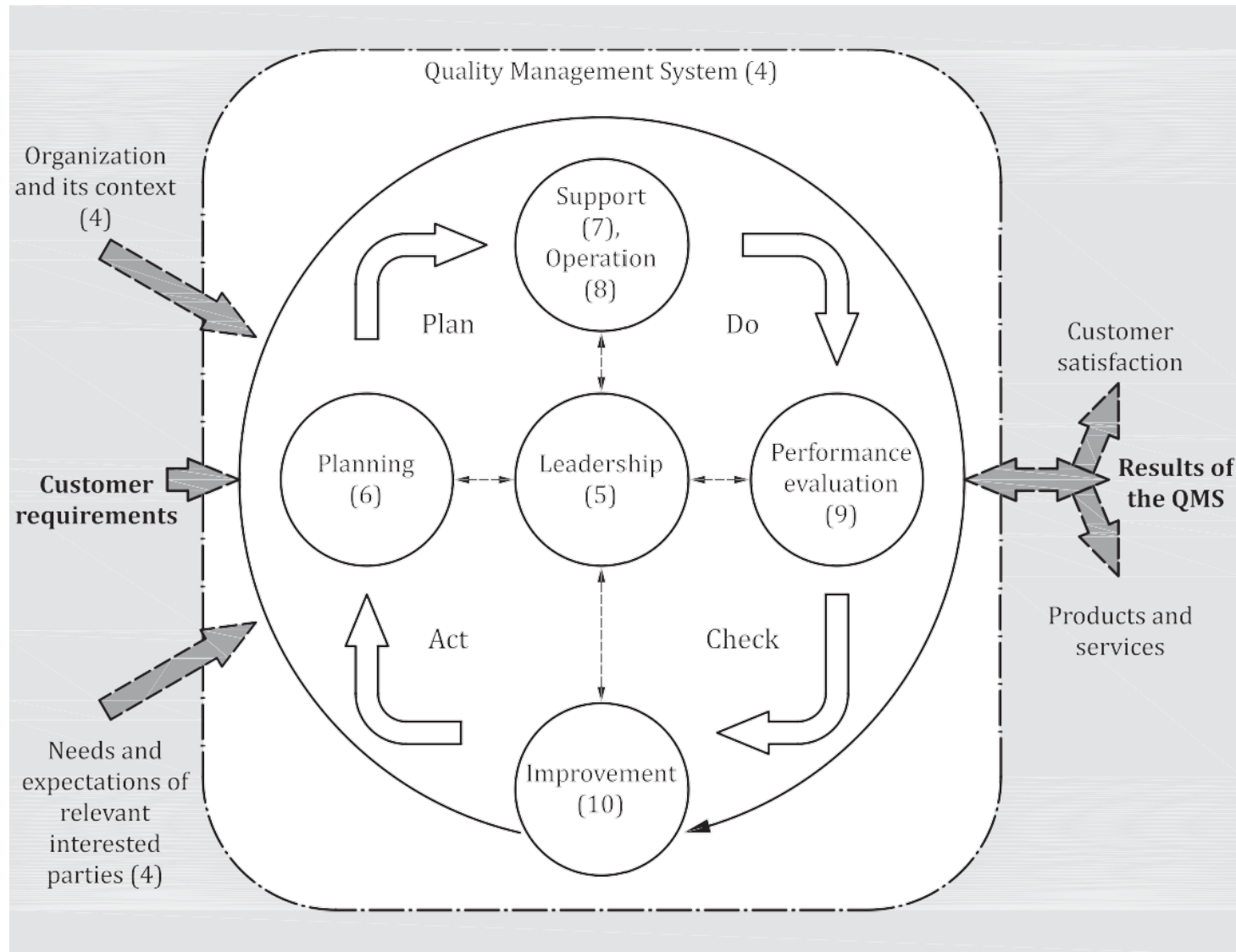
٣- مفهوم العملية Process Approach



AL KHABEER

معهد الخبر التربوي للتدريب

4- دائرة التحسين المستمر (دائرة ديمنج) PDCA



٥ - أهم التعديلات التي طرأت على المواصفة القياسية

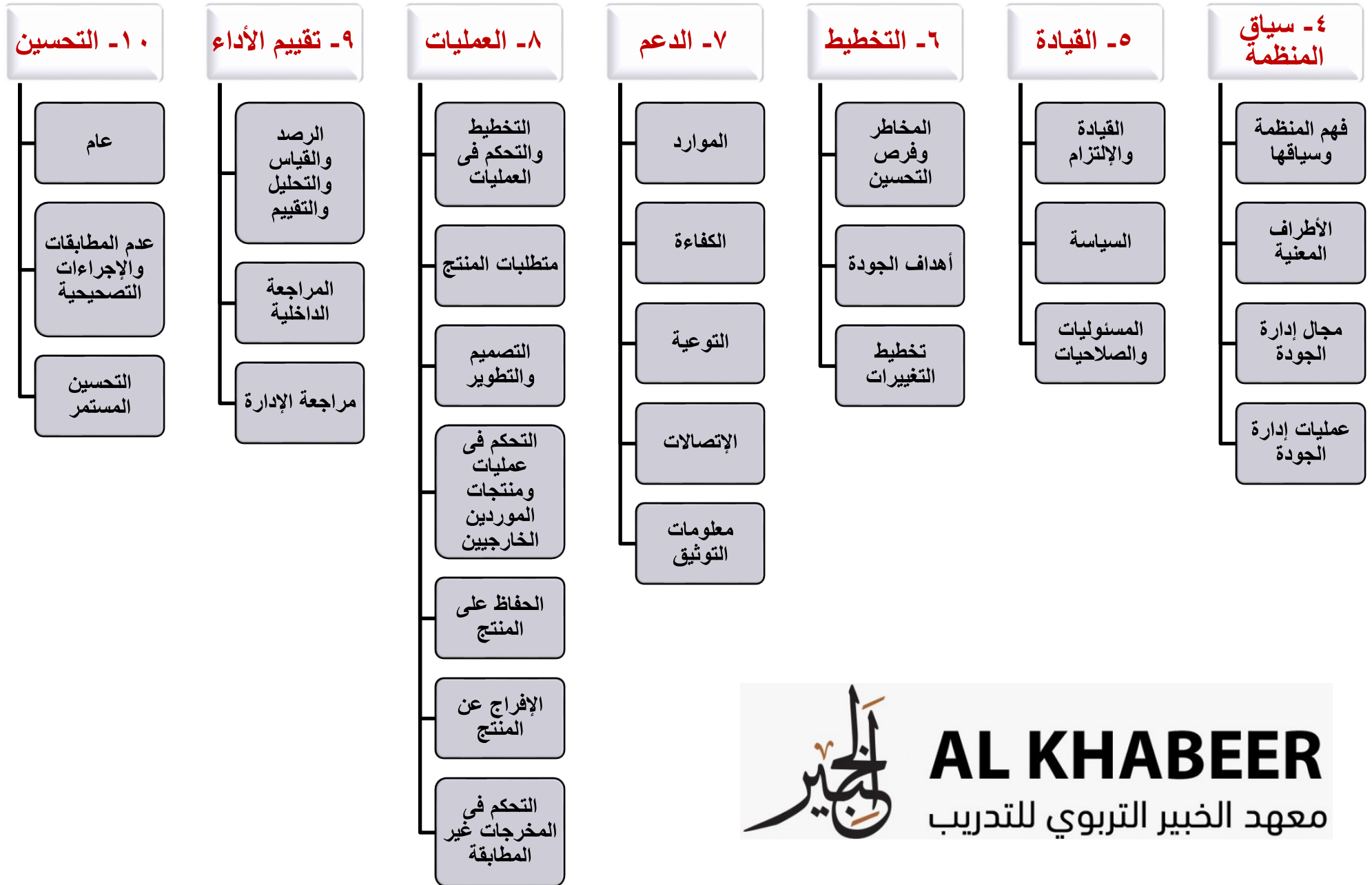
ISO 9001:2015

- ❖ الهيكل العام للمواصفة (High level structure) .
- ❖ سياق المنظمة (Context of the organization) .
- ❖ التفكير المبني على المخاطر (Risk based thinking) .
- ❖ زيادة فاعلية ودور الإدارة العليا .
- ❖ تعديلات في بعض المصطلحات المستخدمة .
- ❖ تعديلات مبادئ نظام ادارة الجودة .
- ❖ مرونة كبيرة في التوثيق .

هيكـل المواصفة (متطلبات المواصفة)

- البند رقم ١ : مجال التطبيق
- البند رقم ٢ : المراجع القياسية
- البند رقم ٣ : المصطلحات و التعريفات
- البند رقم ٤ : سياق المنظمة
- البند رقم ٥ : القيادة
- البند رقم ٦ : التخطيط لنظام إدارة الجودة
- البند رقم ٧ : الدعم
- البند رقم ٨ : التشغيل
- البند رقم ٩ : تقييم الأداء
- البند رقم ١٠ : التحسين

هيكل المواصفة (متطلبات المواصفة)



١. Scope

١. المجال

□ تحدد المواصفة متطلبات نظام إدارة الجودة للمنظمة التي تحتاج إلى إثبات قدرتها على الإستمرار فى تقديم منتج / خدمة يلبي إحتياجات العملاء ويعزز رضاؤهم وكذلك الإلتزام بالتطابق مع المتطلبات القانونية والتنظيمية السارية .

□ جميع متطلبات المواصفة عامة ويراد بها أن تنطبق على جميع المنظمات بصرف النظر عن النوع او الحجم أو المنتج / الخدمة المقدمة .

٢. Normative References

٢. المراجع

□ مواصفة الأيزو ٩٠٠٠ : ٢٠١٥ – الأسس والمفردات .

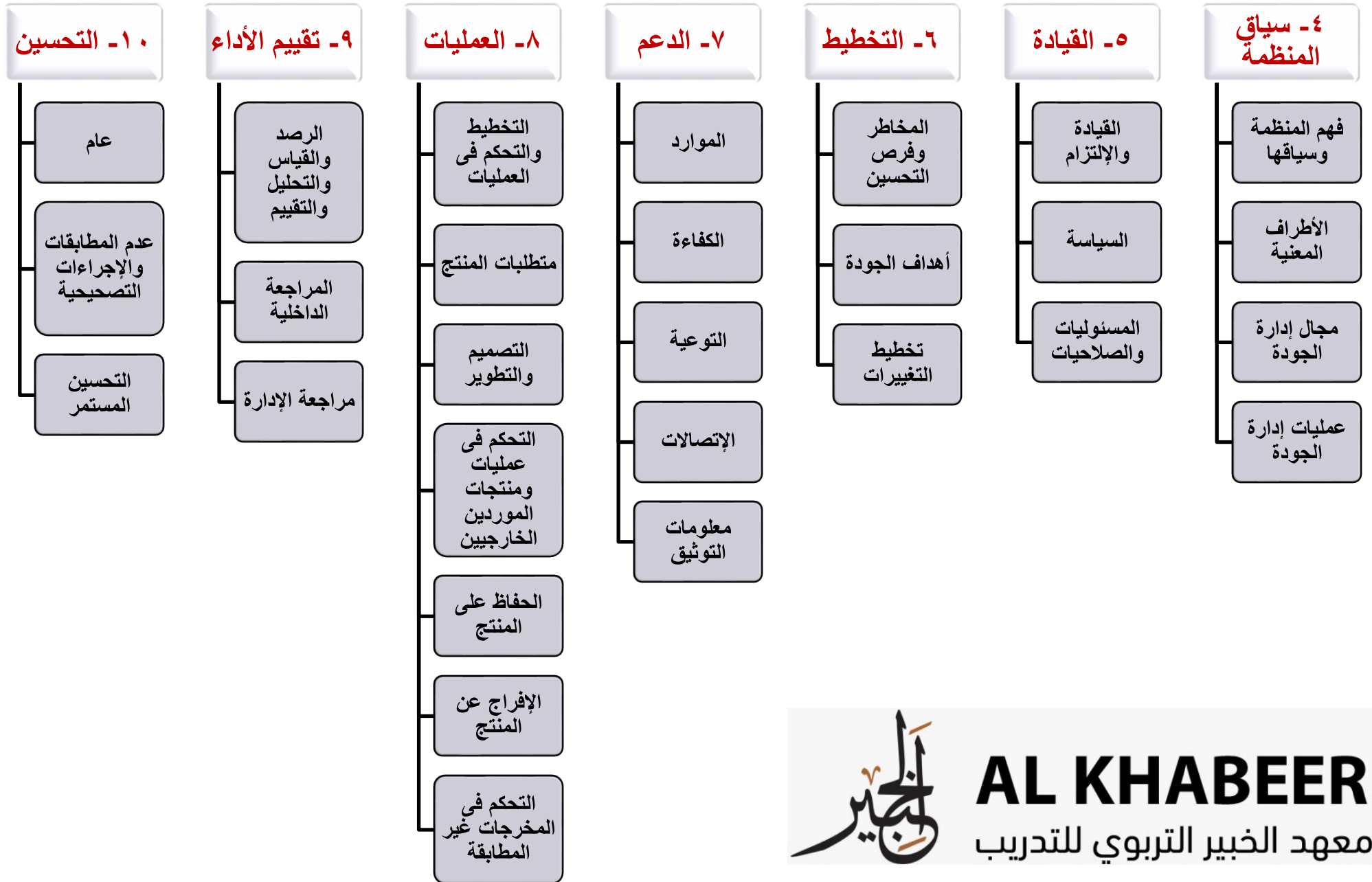
□ ISO 9000:2015, *Quality management systems — Fundamentals and vocabulary*

3. Terms and definitions

٣. المصطلحات والتعريفات

□ يتم تطبيق الشروط والتعاريف الواردة في مواصفة مواصفة الأيزو ٩٠٠٠ : ٢٠١٥ – الأسس والمفردات .

هيكل المواصفة (متطلبات المواصفة)



AL KHABEER

معهد الخبر التربوي للتدريب

٤. سياق المنظمة

4. Context of the organization

٤.١ فهم المنظمة وسياقها

4. 1 Understanding the organization and its context

□ مطلوب تحديد غرض الشركة وتوجهها الإستراتيجى وأهدافها قبل إنشاء نظام إدارة الجودة .

□ مطلوب إعتبار الموضوعات الخارجية والداخلية ذات العلاقة بمفهوم الشركة وتوجهها الإستراتيجى والآثار المترتبة والتي يمكن ان تحدثها على نظام إدارة الجودة والأهداف المرجوة .

□ مطلوب رصد ومراجعة المعلومات حول الموضوعات الخارجية والداخلية

□ يمكن تحديد الموضوعات الداخلية والخارجية باستخدام أداة

التحليل الرباعي أو (S W O T)



يمكن تحديد العوامل الخارجية باستخدام أداة التحليل

PESTLE

P E S T L E

POLITICAL

العوامل
السياسية

ECONOMIC

العوامل
الاقتصادية

SOCIAL

العوامل
الاجتماعية

TECHNOLOGICAL

العوامل
التكنولوجية

Legal

العوامل
القانونية

ENVIRONMENT

العوامل
البيئية

٤. ٢ فهم إحتياجات وتوقعات الأطراف المعنية

4. 2 Understanding the needs and expectations of interested parties

□ مطلوب تحديد الأطراف الخارجية والداخلية ذات العلاقة بنظام إدارة الجودة ومتطلباتهم وتوقعاتهم وذلك بسبب تأثيرهم الحالى أو المتوقع على قدرة المنظمة على الإستمرارية فى تقديم منتجاتها / خدماتها .

الأطراف المعنية	إحتياجاتهم وتوقعاتهم
الحكومة	حماية بيئية - نمو حركة العمل مع الحفاظ على حقوق الدولة من الضرائب - الحفاظ على البنية التحتية
الموردين	زيادة حجم الشراء والتعاقدات طويل الاجل
الموظفين	بيئه عمل جيدة - توفير عمل أمن - التدريب ورفع الكفاءة
المساهمين / المالكين	زيادة المساهمة فى الاسواق
الموزعين والوكلاء	الجودة - السعر - خدمات التوصيل
العملاء	جودة المنتج - سهولة الاستخدام - والإعتمادية والأمان - خدمات ما بعد البيع
الإدارة	زيادة النمو- وزيادة حركة البيع - كفاءة العمليات

بالإضافة إلى أى شخص أو جهة أخرى ترى المنظمة ان لها علاقة بمجال عملها.

٤. ٣ تحديد مجال نظام إدارة الجودة

4. 3 Determining the scope of the quality management system

- المنظمة يجب أن تحدد مجال نظام إدارة الجودة .
 - يؤخذ في الاعتبار الموضوعات الخارجية والداخلية ذات الصلة .
 - يؤخذ في الاعتبار الأطراف المعنية ومتطلباتهم .
 - يجب تطبيق جميع متطلبات المواصفة إذا كانت تنطبق على مجال نظام إدارة الجودة بالمنظمة .
 - في حالة وجود متطلبات لا تنطبق (Not Applicable) يجب ألا يؤثر ذلك في قدرة المنظمة على تقديم المنتج / الخدمة .
- يجب الحفاظ على المجال ك **معلومة موثقة** وأن تكون متاحة .
- يجب ان ينص المجال على أنواع المنتجات / الخدمات التي يغطيها نظام إدارة الجودة ويوضح مبررات عدم إنطباق أى متطلبات من المواصفة .