



جامعة ديالى
مركز التعليم المستمر

المنهاج التدريبي لدورة

المواصفه الدوليه لنظام اداره الجوده

ISO:9001/2015

وتقنيات التدقيق الداخلي

أستشاري وخبير الجودة
ماجد أحمد علي



جامعة ديالى
مركز التعليم المستمر

منهاج التدريب
المواصفه الدوليه لنظام اداره الجوده
ISO:9001/2015 وتقنيات التدقيق الداخلي

اليوم الاول : الاحد

التسلسل	الفعاليه	وقت البدء	وقت الانتهاء
١	التعرف على المشاركين وتقييم مستوى معرفتهم بنظام ادارة الجودة مع توزيع محفظة الدورة المتضمنه (ملزمة للمحاضرة - قرص CD للمحاضرات البوربوينت -- دفتر ملاحظات....اقلام) وشرح مقدمه لمفهوم الجودة وعائلة الايزو	٩.٠٠	١٠.٤٥
٢	استراحة	١٠.٤٥	١١.٠٠
٣	مفهوم نظام اداره الجوده ومفهوم منظمة الايزو	١١.٠٠	١٢.٣٠

اليوم الثاني: الاثنين

التسلسل	الفعاليه	وقت البدء	وقت الانتهاء
١	١- مبادئ نظام ادارة الجودة ٢- المواصفه ٩٠٠١ / ٢٠٠٨ ومقارنتها مع المواصفه ٢٠١٥	٩.٠٠	١٠.٤٥
٢	استراحة	١٠.٤٥	١١.٠٠
٣	١- أهداف وسياسة الجودة ٢- أهم بنود المواصفه الاساسيه	١١.٠٠	١٢.٣٠

اليوم الثالث: الثلاثاء

التسلسل	الفعاليه	وقت البدء	وقت الانتهاء
١	بند المعلومات الموثقه والدعم وادارة المخاطر	٩.٠٠	١٠.٠٠
٢	تمرين مع نشاط عن التوثيق	١٠.٠٠	١٠.٤٥
٣	استراحة	١٠.٤٥	١١.٠٠
٤	بند تقييم الاداء قوائم الفحص للتدقيق الداخلي والتحسين المستمر	١١.٠٠	١٢.٣٠

اليوم الرابع : الاربعاء

التسلسل	الفعاليه	وقت البدء	وقت الانتهاء
١	١- المصطلحات والتعاريف للتدقيق الداخلي ٢- مراحل التدقيق الداخلي	٩.٠٠	١٠.٤٥
٢	استراحة	١٠.٤٥	١١.٠٠
٣	قوائم الفحص للتدقيق الداخلي	١١.٠٠	١٢.٣٠

اليوم الخامس :الخميس

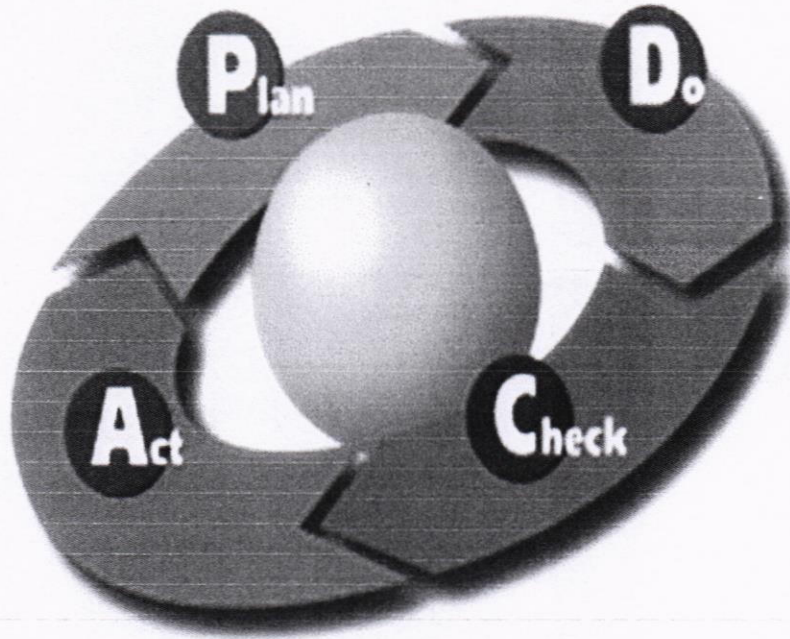
التسلسل	الفعاليه	وقت البدء	وقت الانتهاء
١	١- حالات عدم المطابقة والاجراء التصحيحي ٢- كتابة تقرير التدقيق الداخلي	٩.٠٠	١٠.٤٥
٢	استراحة	١٠.٤٥	١١.٠٠
٣	امتحان الدوره الشامل	١١.٠٠	١٢.٣٠

إدارة الجودة

إدارة الجودة هي الطريقة التي تضمن بأن جميع النشاطات الضرورية لتصميم وتطوير ومن ثم تطبيق المنتج أو الخدمة في المؤسسة فعالة وتعمل بكفاءة.

تطوير الجودة : أفضل ما يعرف به عالم الإحصاءات الأمريكي إدوارد ديمينغ هو فلسفته الإدارية في الجودة والإنتاجية والمركز المنافس، حيث أنه صاغ ١٤ نقطة يجب على الإداريين الانتباه لها لتحقيق الجودة، وبعض هذه النقاط يلائم إدارة الخدمات بشكل أكبر ومنها: حطّم الحواجز بين الأقسام والدوائر المختلفة. يجب على الإداريين أن يتعلموا مسؤولياتهم ويستلموا القيادة التطور بشكل باستمرار إنشاء برنامج للتطوير والتعليم الذاتي.

المخطط التالي هو "دورة شيوارت" لتطوير الجودة والتي حققت انتشارها على يد ديمينغ وتعرف اختصاراً بـ **PDCA** حيث إن فلسفة هذه الدورة هو التطوير المستمر للجودة في المؤسسة يكون عبر ترابط أربعة مبادئ هي :



مخطط شيوارت

مقاييس الجودة : أوجدت المنظمة الدولية للتقييس ISO (الأيزو) مواصفة قياسية لنظام إدارة الجودة QMS عام ١٩٨٧ وهي مواصفة رقم أيزو ٩٠٠٠:١٩٨٧ وتتكون من سلسلة مواصفات هي :

- أيزو ٩٠٠١:١٩٨٧
- أيزو ٩٠٠٢:١٩٨٧
- أيزو ٩٠٠٣:١٩٨٧

- أيزو ١٩٩٤:١٠٠١
- أيزو ١٩٩٤:٢٠٠٢
- أيزو ١٩٩٤:٣٠٠١

وهذه المواصفات كانت تطبق على أنواع مختلفة من الصناعات بحسب النشاطات : تصميم، إنتاج، تأدية خدمات، وكان يتم مراجعة هذه المواصفات كل عدة سنوات من قبل المنظمة الدولية للتقييس (أيزو) وفي مراجعة عام ١٩٩٤ ظهرت طبيعة معقدة من المواصفة هي : أيزو ١٩٩٤:١٠٠٠١ الصادر الثاني وتشمل سلسلة المواصفات :

ونمت المراجعة الأخيرة عام ٢٠٠٠ حيث تم إلغاء المواصفتين أيزو ٩٠٠٢ وأيزو ٩٠٠٣ من قبل الجهات المانحة للشهادة لتظهر المواصفة ٩٠٠١ لعام ٢٠٠٤ الصادر الثالث وعلى المؤسسات التي تطبق هاتين الموصفتين الانتقال لتطبيق المواصفة الجديدة، والتي تشكل دليلا حول تطوير الأداء بشكل يفوق المتطلبات الأساسية لمواصفة أيزو ٢٠٠١:٩٠٠١ إن مواصفات نظام إدارة الجودة وضعت من قبل الايزو ISO لغايات إعطاء الشهادات للمؤسسات التي تطبقها بناء على أنظمة الجودة التي تطبقها المؤسسة والعمليات التي تمارسها وليس بناء على المنتج أو الخدمة التي تقدمها المؤسسة. ومؤخرا أصدرت الأيزو مواصفة رقم ٢٢٠٠٠ والتي تعنى بإعطاء الشهادات للصناعات الغذائية وتغطي هذه المواصفة المتطلبات الأساسية في مواصفة الايزو ٩٠٠١ وفي نظام الهاسب HACCP لتعطي مواصفة واحدة متكاملة للصناعات الغذائية.

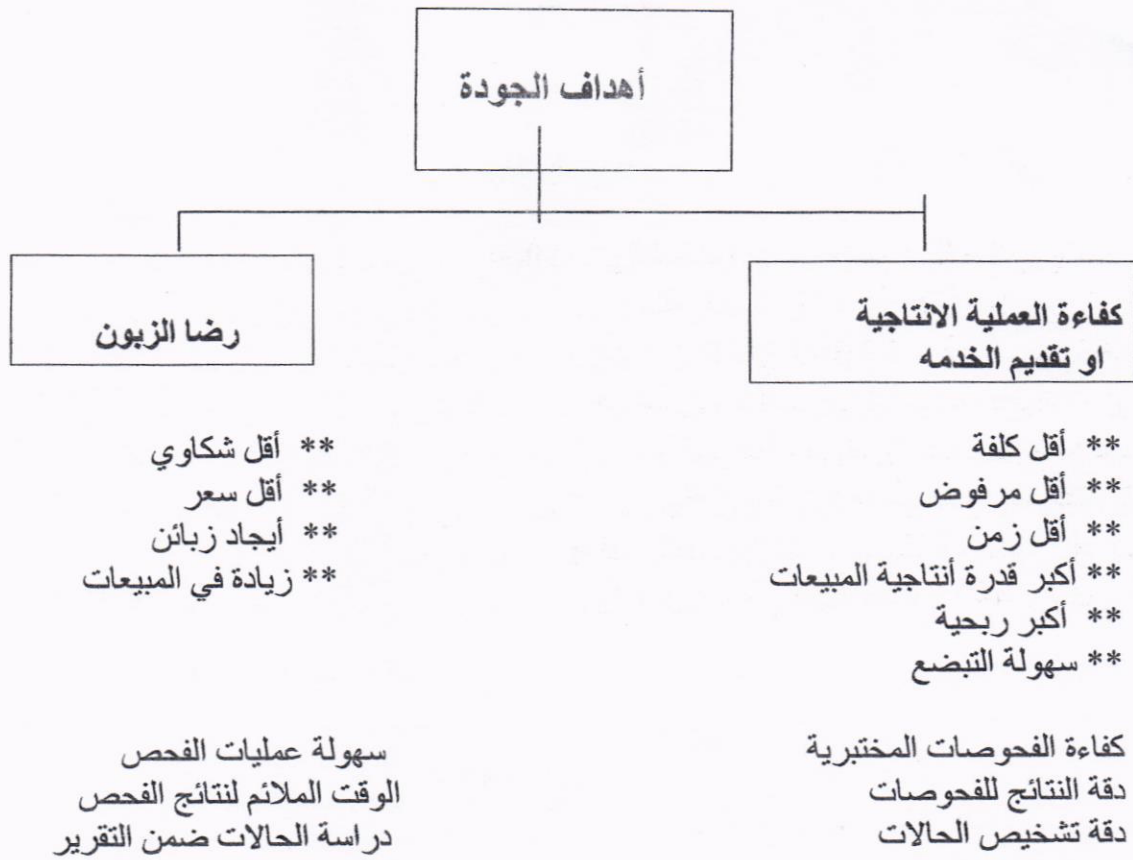
تم تعديل مواصفة الأيزو ٩٠٠١ في سنة ٢٠٠٥ لتوضيح بعض التعريفات بصورة أفضل وكذلك تم مراجعة مواصفة ٩٠٠١ وإعادة إصدارها في نوفمبر ٢٠٠٨ الصادر الرابع وشملت التعديلات توضيحات لبعض المتطلبات دون تغيير جذري في المتطلبات المحددة في إصدار ٢٠٠٠.

نظام إدارة الجودة ISO 9001

نظام إدارة الجودة ISO 9001 هو نظام إداري كامل يطبق على مستوى المنظمة بالكامل بهدف تحقيق متطلبات العميل الذي يتلقى المنتج أو الخدمة بمستوى جودة عالي ومقبول وذلك من خلال تطبيق نظام للجودة على كل عمليات ومراحل تقديم المنتج أو الخدمة ويعتبر نظام إدارة الجودة ISO 9001 من أنجح الأنظمة الإدارية التي حققت انتشارا وثباتا خلال السنوات العشرين الأخيرة بما يمتاز به النظام من قابلية للتطبيق على كل الشركات والمنظمات أيا كان مجال عملها أو نشاطها أو حجمها أو طبيعة منتجها أو خدماتها لذلك تسعى الشركات والمنظمات لتطبيق النظام وهي على ثقة من إمكانية تحقيق نتائج طيبة وملموسة تعود بالنفع على عميل أو زبون الشركة ثم بالنفع أيضا على الشركة نفسها وذلك من خلال نظام إداري ذو ثبات واستقرار عالي يقود الشركة إلى منافسة حقيقية ومشروعة مع مثيلاتها في مجال العمل

فوائد تطبيق نظام إدارة الجودة: ISO 9001 / 2008

- نظام وقائي.
- طريقة منظمة ومتابعة جيدة للمنتج خلال جميع مراحل الإنتاج والتداول والتوزيع.
- زيادة الثقة للمستهلك.
- مدرج تحت مظلة النظم العالمية.
- سهولة إجراء الأفعال التصحيحية.
- تلبية متطلبات العملاء وتحقيق توقعاتهم ورضاهم عن منتجات الشركة.
- زيادة جودة المنتجات.
- زيادة الحصة التسويقية للشركة محليا وتصديريا.
- زيادة أرباح الشركة.
- زيادة الإنتاج والاستفادة المثلى من الموارد المتاحة.
- تقليل التكاليف وتحقيق سعر منافس لمنتجات الشركة.
- تطوير أساليب العمل داخل الشركة والإقلال من الأخطاء وسهولة ضبط حالات عدم المطابقة.
- تقليل نسب المرفوضات في الأقسام والعمليات وخفض نسب مرجعات العملاء وإيجاد وسائل اتصال فعالة مع العملاء لمعالجة شكاوهم ومقترحاتهم وتحليل المسببات واتخاذ الإجراءات التصحيحية والوقائية لمن تكرارها.
- الارتقاء بمهارات وقدرات العاملين والمهندسون والإداريون داخل الشركة.
- حصول الشركة على الأيزو وبناء نظام جودة فعال سوف يكون عامل من عوامل دعم منتجات الشركة وخاصة في مجال التصدير.
- تحقيق القدرة للشركة على المنافسة والبقاء بتأثير واضح داخل السوق.
- إنشاء نظام إداري قوى مبنى على التوثيق ويحدد المهام والمسئوليات والسلطات مما يساعد على تحفيز العاملين ويضعهم أمام تنفيذ مهامهم بكفاءة وفعالية.



الاهداف الذكية SMART

S = Specification	محددة
M = Measurable	قابلة للقياس
A = Achievable	يمكن تحقيقها
R = Realistic	واقعية
T = Time	محددة بزمان

أمثله :-

- ١- قيام شركة الرخ بأجراء الفحص الهندسي ل(١٠) خزانات عائدة الى شركة النهروان وبمدة سبعة أيام
- ٢- زيادة حجم المشاركة لشركة الالبان في السوق بنسبة ٣٠٪ خلال الشهرين القادمة .
- ٣- تخفيض نسبة الخطأ في القياسات لشركة الالبسة الجاهزة بنسبة ٢٥٪ خلال ٣ أشهر .
- ٤- فتح ثلاث مكاتب جديدة لشركة أوروك لنصب معدات الحاسبة في محافظات العراق خلال السنتين القادمة .
- ٥- القضاء على مرض الكوليرا في بغداد وبنسبة ٩٠٪ خلال الحملة المقررة للتلقيحات وبمدة ٣ أشهر .

SMART

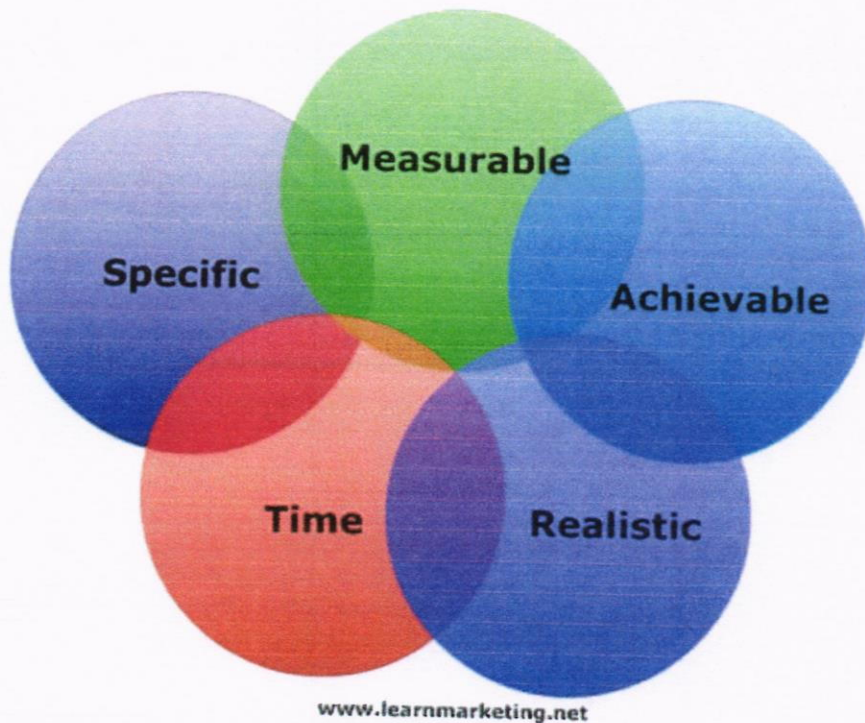
All businesses need to set objectives for themselves or for the products or services they are launching. What does your company, product or service hope to achieve?

Setting objectives are important., it focuses the company on specific aims over a period of time and can motivate staff to meet the objectives set.

A simple acronym used to set objectives is called **SMART**

objectives. SMART stands for Specific, Measurable, Achievable, Realistic and Time (SMART)

SMART Objective Diagram



SMART Objective Table With Examples

SMART Meaning	Examples
Specific – Objectives should specify what they want to achieve. محددة	For example a soft drinks company may want to achieve 3% market share in 12 months.
Measurable – You should be able to measure whether you are meeting the objectives or not. قابل للقياس	A 3% market share over 12 months means that each month market share targets can be measured against a specific goal.
Achievable - Are the objectives you set, achievable and attainable? يمكن تحقيقها	Is the 3% objective for the 12 months achievable? Does the company have the resources, man power and finances to achieve it?
Realistic – Can you realistically achieve the objectives with the resources you have? واقعيه	Is the 3% objective over a 12 month period realistic or does the company need longer? Does the company have the skills and resources to achieve this over the time period set.
Time – When do you want to achieve the set objectives? محددة بزمان	In our example the company have set themselves a period of 12 months to achieve the 3% market share target.

أستمارة أستبيان معلومات عن المرشحين للدورات والتقييم

عنوان الدورة :- / المواصفه الدوليه ISO:9001/2015 لنظام ادارة الجودة

١- الاسم الكامل :-

٢- التحصيل الدراسي :-

٣- مجال العمل:- الكلية:-

القسم :-

الشعبه :-

المختبر :-

٤- الاجابة على الاسئله التاليه :-

٤-١ هل شاركت في دورة نظام إدارة الجودة المواصفه ٢٠٠٨/٩٠٠١ لعام ٢٠١٥ ؟

٤-٢ هل لديك أطلاع ومعلومات عن المواصفه الدوليه ISO: 9001/ 2015 ؟

٤-٣ هل شاركت في دورة للتدقيق الداخلي وهل منحت شهادة مدقق ؟

٤-٤ مالذي يهكم من هذه الدورة وما الموضوع الذي تود ان نطرحه في الدورة ؟

٥- التقييم :-

اليوم والتاريخ	تسجيل الحضور	تسجيل المناقشة	الملاحظات
الاحد ٤/٢٨			
الاثنين ٤/٢٩			
الثلاثاء ٤/٣٠			
الخميس ٥/٢			
الاحد ٥/٥		الامتحان	
التقييم اليومي			
درجة الامتحان			
التقييم النهائي			

مقرر الدورة أ. ماجد أحمد علي
أستشاري الجودة / رئيس مدققين