

مفاهيم الجودة



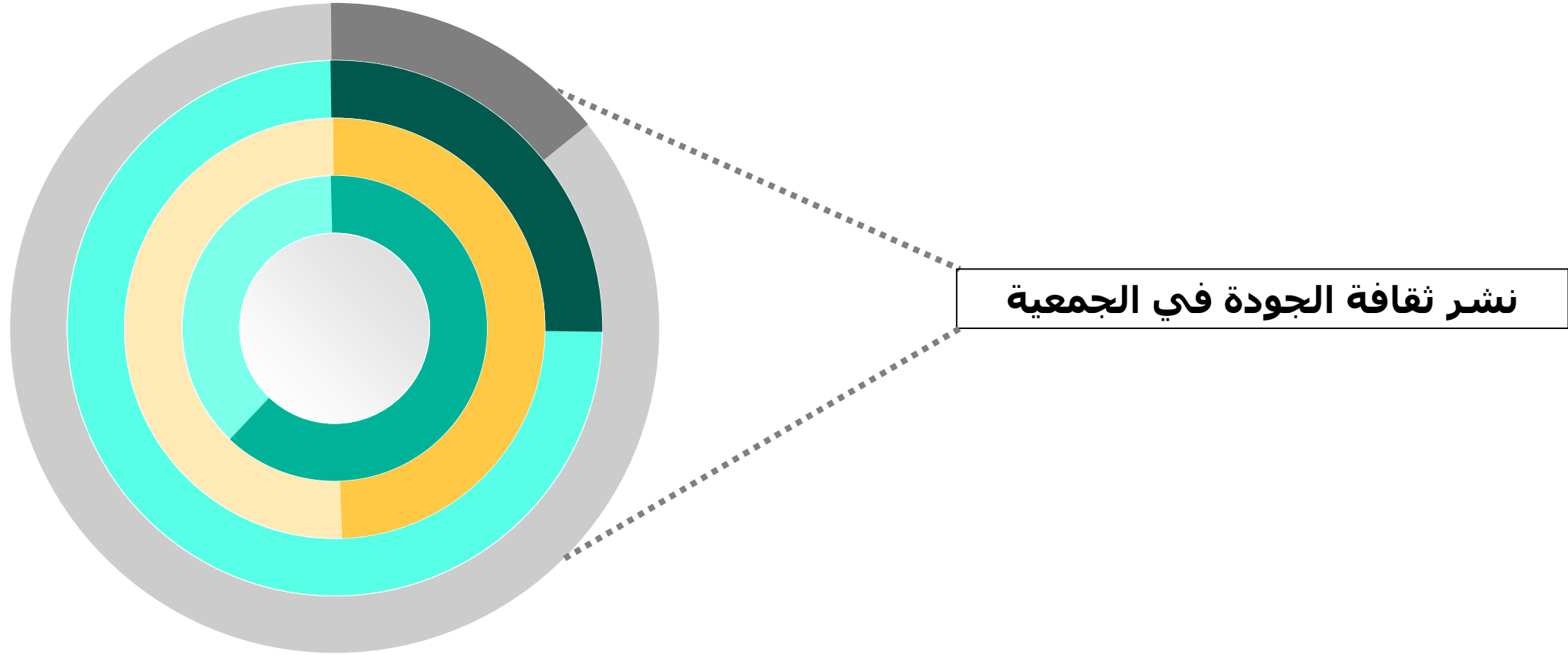
اعداد وتقديم : نايف بن سرحان الزهراني

سيرة ذاتية مختصرة

- 01** خبرة ١١ عاماً في مجال الجودة تنوعت بين جودة الإنتاج وجودة الخدمة
- 02** استشاري معتمد لأنظمة الجودة
- 03** مدقق جودة معتمد من منظمة الايركا لمدققي الجودة
- 04** حاصل على اجتياز متطلبات مواصفة الجودة ٩٠٠١:٢٠١٥ والتدقيق عليها من الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة



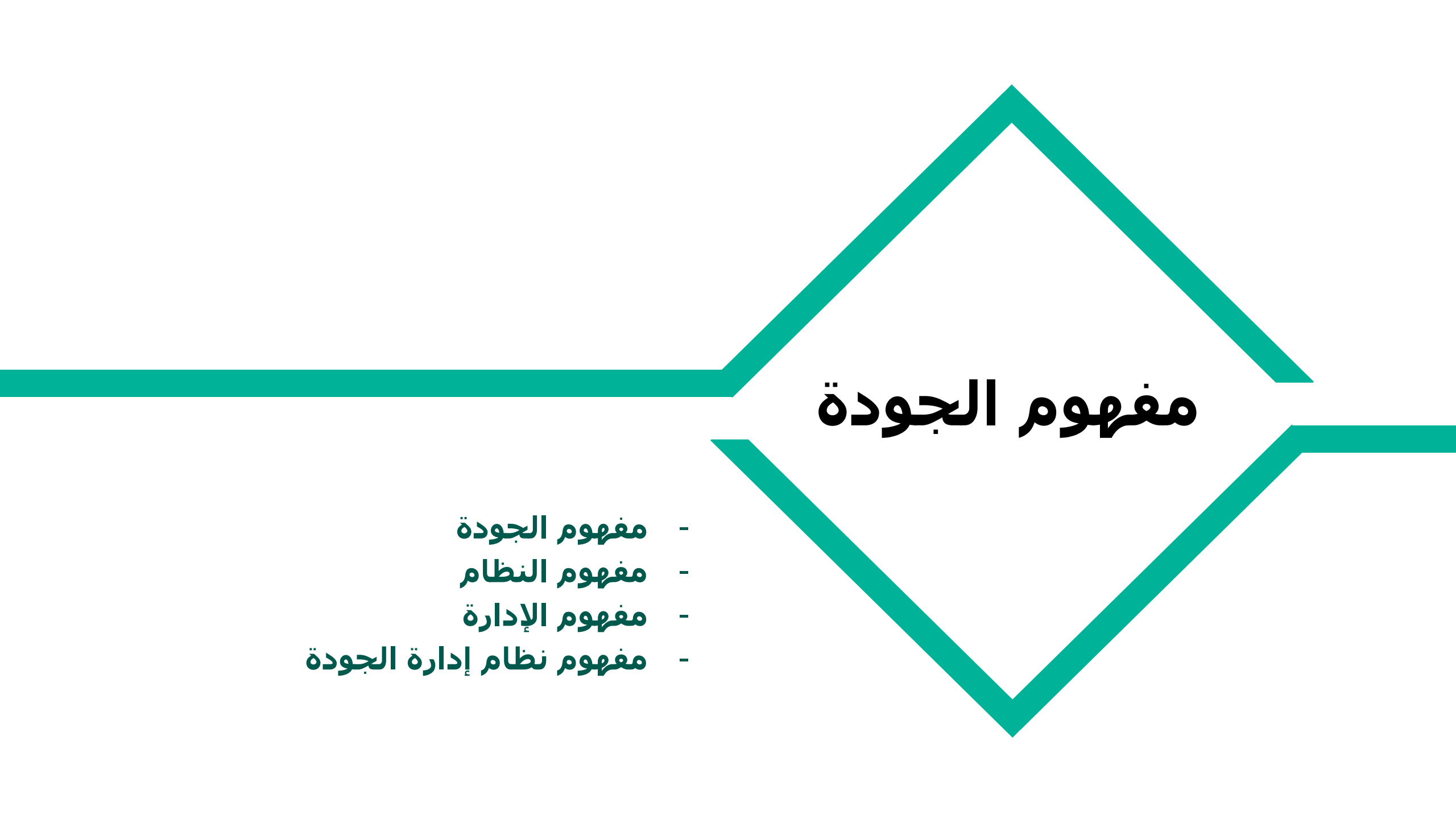
الهدف العام للبرنامج التدريبي



محتويات البرنامج التدريبي

- 1 مفهوم الجودة
- 2 هندسة التركيب البنائي للجودة
- 3 مفهوم التدقيق





مفهوم الجودة

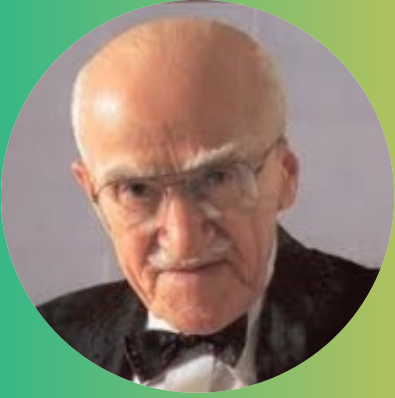
- مفهوم الجودة
- مفهوم النظام
- مفهوم الإدارة
- مفهوم نظام إدارة الجودة



ما هو مفهوم الجودة
لديك ؟

تمرين جماعي

من مفاهيم الجودة



جوزيف جوران

الملاءمة للاستخدام



فليب كروسي

المطابقة للاحتياجات



وليام ديمينج

تحقيق احتياجات وتوقعات العميل



ارماند فيجيوم

الرضا التام للعميل



تحقيق ما يفوق رغبات
وتوقعات العميل

الجودة

عميل داخلي

- العاملون في الجمعية
- أصحاب العمليات فيما بينهم

عميل خارجي

- المستخدم النهائي للمنتج/الخدمة
- أصحاب المصلحة (مزودي الخدمة-الموردين-الجهات التشريعية-عموم المجتمع)



مجموع الإجراءات
وتعليمات العمل الموثقة
التي تصف آلية تنفيذ
العمل

النظام



سلسلة من الأنشطة التنفيذية
التي يمكن من خلالها تحقيق
الاستغلال الأمثل للموارد
المتاحة لتحقيق الأهداف
المخططة لها

تمارين عملي ...

من خلال التعرف على التعريفات السابقة بماذا تعرف نظام إدارة الجودة

 نظام مجموع الإجراءات وتعليمات العمل الموثقة التي تصف آلية تنفيذ العمل	 إدارة سلسلة من الأنشطة التنفيذية التي يمكن من خلالها تحقيق الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة لتحقيق الأهداف المخططة لها	 الجودة تحقيق ما يفوق توقعات ورغبات العميل
---	---	---



مجموع الاجراءات الموثقة التي
تصف كيفية أداء العمليات
والتي سيتحقق منها
الاستغلال الأمثل للموارد
المتاحة لتحقيق ما يفوق
توقعات ورغبات العميل
(اسعاد العميل)

تركيبة اجراء الجودة

الهدف

الهدف من توثيق الاجراء

مجال التطبيق

أين سيتم تطبيق الاجراء

المراجع ذات الصلة

لوائح وأنظمة مرتبطة بالإجراء

التعريفات

جميع المصطلحات الواردة في الاجراء
وبحاجة لتعريف

العمليات

جميع العمليات المرتبطة بالإجراء

النماذج

جميع النماذج والسجلات المرتبطة
بالإجراء

سياسة الجودة

هي المستوى الأعلى من المعلومات الموثقة الخاصة بنظام إدارة الجودة و التي تحتوي على التزام من قيادة الجمعية تجاه تطوير و تحسين منظومة إدارة الجودة و إرضاء المستفيد في ضوء التوجهات الاستراتيجية و سياق الجمعية

سياسة الجودة

« إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتْقِنَهُ »

جمعية زمزم

للخدمات الصحية التطوعية الخيرية
بمنطقة مكة المكرمة
السراف - وزارة العمل والتنمية الاجتماعية
الترخيص رقم ١٠١٠



نلتزم في جمعية زمزم بتقديم خدمات صحية تطوعية وفقاً لمعايير الجودة والتميز والتوجهات الاستراتيجية وتحقيق رضا المستفيدين والأطراف المعنية من خلال استحداث وتطبيق منظومة متكاملة للجودة تتواءم مع متطلبات المعايير والمواصفات الدولية والعمل على التحسين المستمر لعملياتنا وخدماتنا بما يحقق أهدافنا.

مساعد المدير العام

المدير العام

لقطاع الاستراتيجية

مدير إدارة الجودة

إصدار رقم (١) - ٢٠١٨/٨/٨ م

منظمة دولية غير ربحية تأسست عام ١٩٤٧ ومقرها في جنيف بهدف وضع مواصفات تسهل من التجارة العالمية وتضم في عضويتها حالياً قرابة ١٦٣ عضواً ممثلين عن دول العالم

منظمة الايزو
الدولية

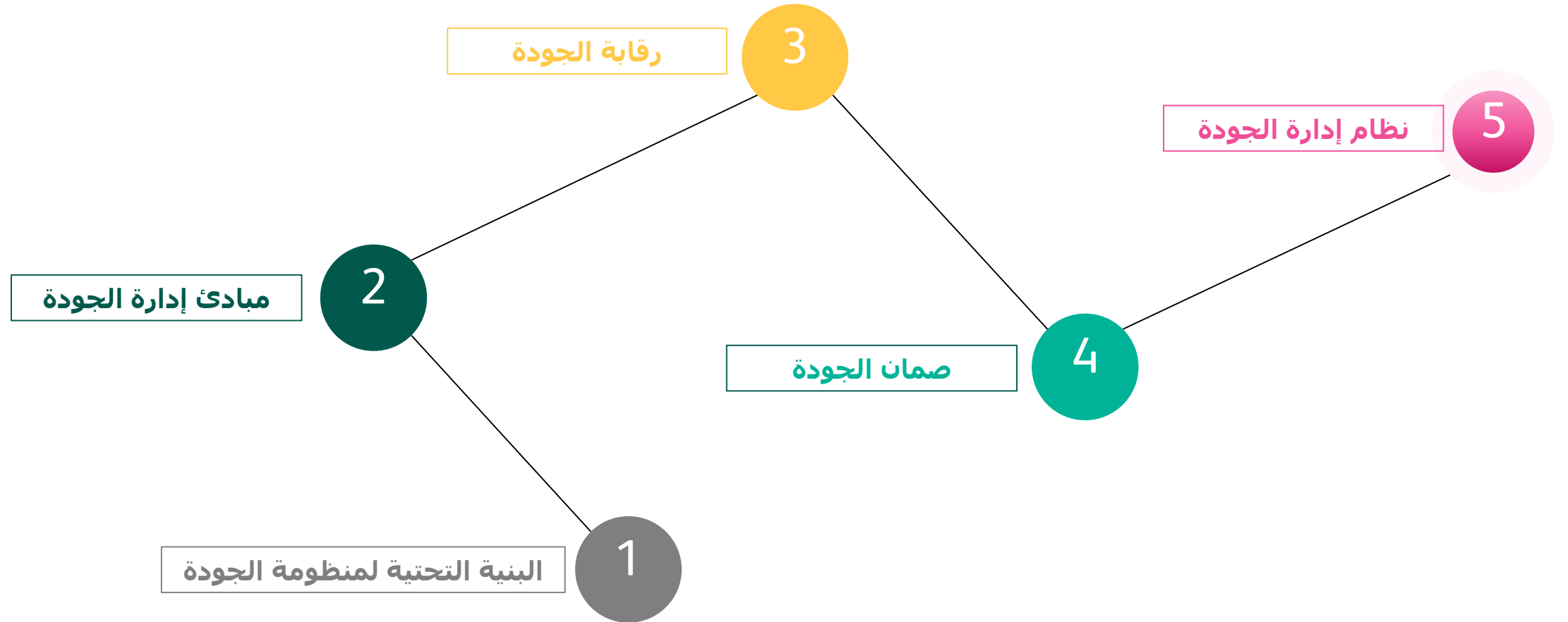




هندسة التركيب البنائي للجودة

- البنية التحتية لمنظومة الجودة
- مبادئ إدارة الجودة
- رقابة الجودة
- ضمان الجودة
- نظام إدارة الجودة

هندسة التركيب البنائي لمنظومة الجودة



البنية
التحتية
لمنظومة
الجودة

القياس
والمعايرة

العنصر الأول من هندسة
التركيب البنائي للجودة

الاعتماد

تقييم
المطابقة

المواصفات
القياسية

[illegible]

مجمال الخصائص والسمات المحددة لشكل ومتطلبات الأداء والأمان لأي منتج أو سلعة أو خدمة وتعتبر أهم مكون للبنية التحتية حيث ترتبط بها كافة المكونات الأخرى

البنية التحتية لمنظومة الجودة

تقييم المطابقة

ويتم التقييم من خلال جهات حيادية ومخولة للتأكد من مطابقة المنتج أو الخدمة للاشتراطات والأنظمة كالجهاز التفتيشية والرقابية



البنية التحتية لمنظومة الجودة

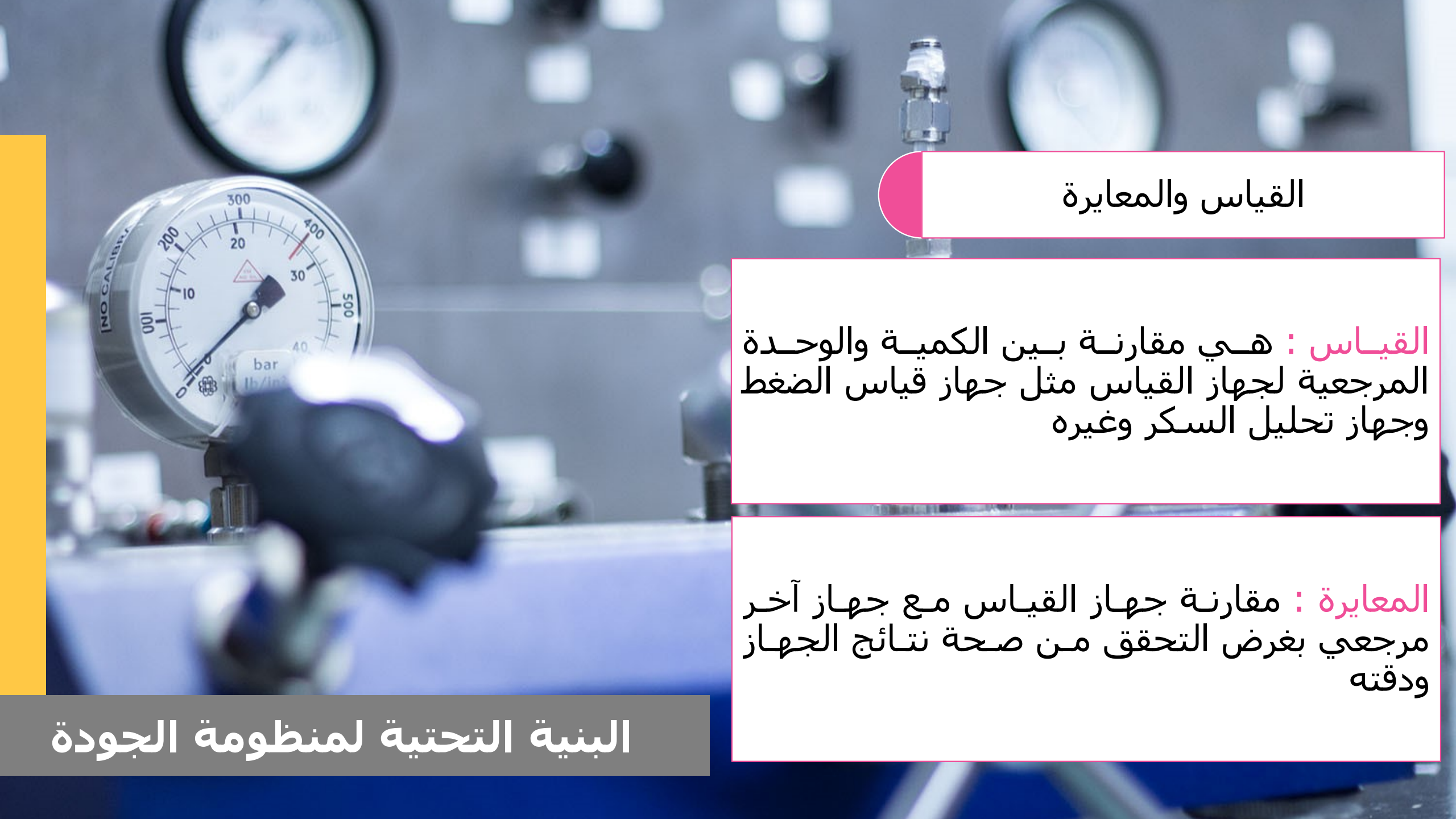


الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة
Saudi Standards, Metrology and Quality Org.

الاعتماد

تعرف مواصفة الايزو ISO/IEC17000 الاعتماد بأنه :
شهادة من طرف ثالث تتعلق بإحدى جهات تقييم
المطابقة توفر اثباتاً رسمياً لكفاءة تلك الجهة لتنفيذ مهام
محددة لتقييم المطابقة

البنية التحتية لمنظومة الجودة



القياس والمعايرة

القياس : هي مقارنة بين الكمية والوحدة المرجعية لجهاز القياس مثل جهاز قياس الضغط وجهاز تحليل السكر وغيره

المعايرة : مقارنة جهاز القياس مع جهاز آخر مرجعي بغرض التحقق من صحة نتائج الجهاز ودقته

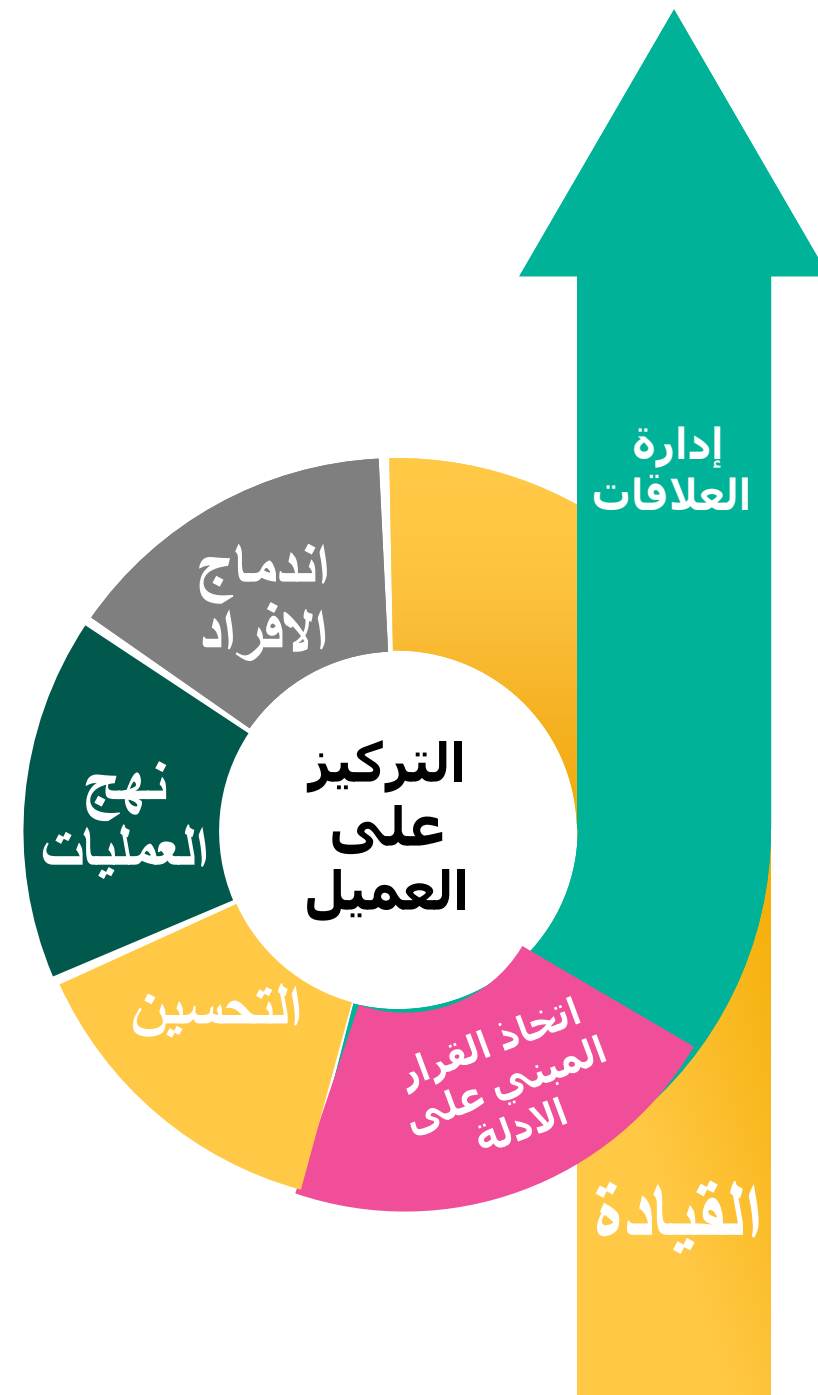
البنية التحتية لمنظومة الجودة

لماذا المعايرة والقياس ؟

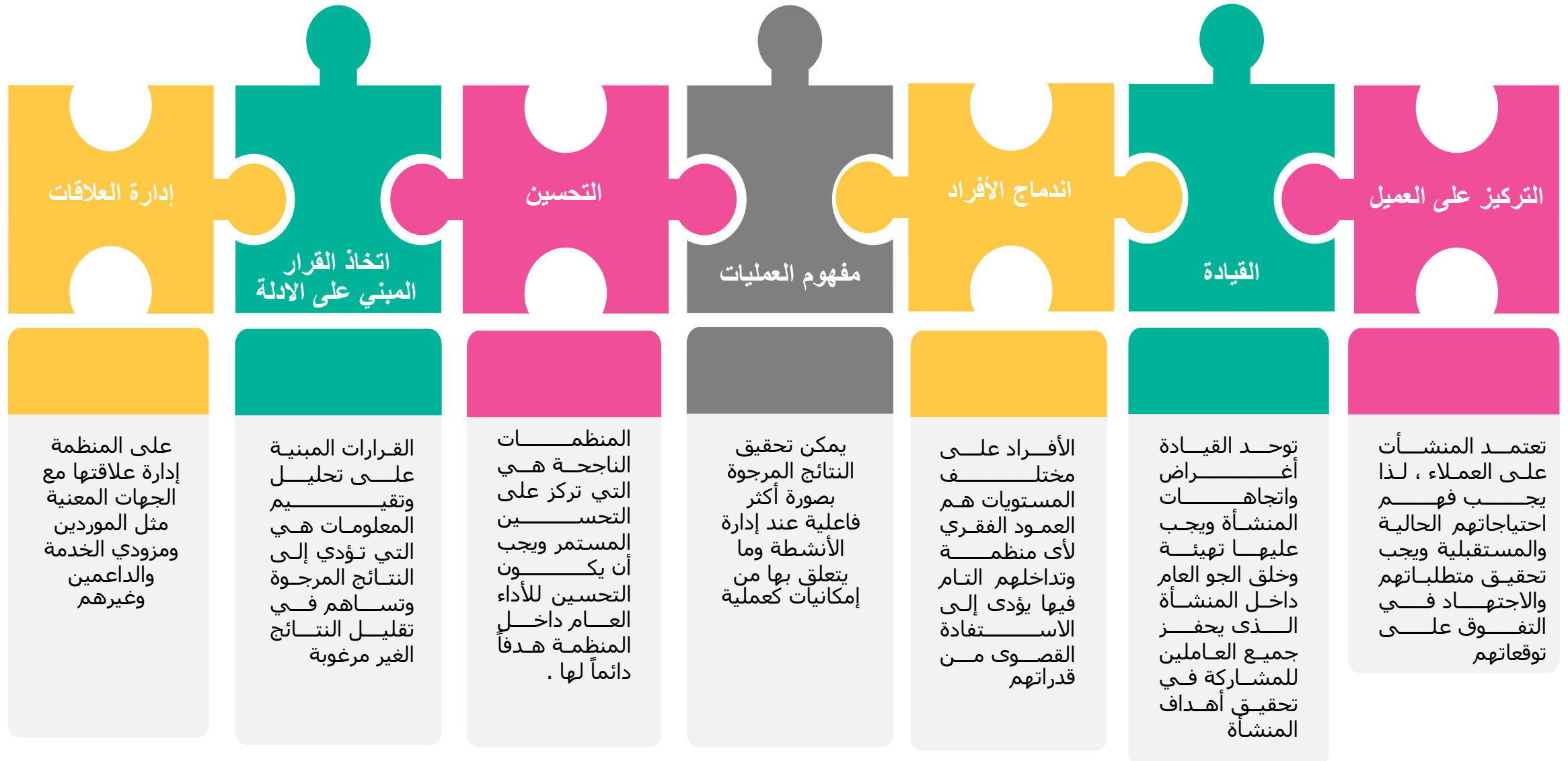


هندسة
التركيب
البنائي
لمنظومة
الجودة

المبادئ الأساسية للجودة

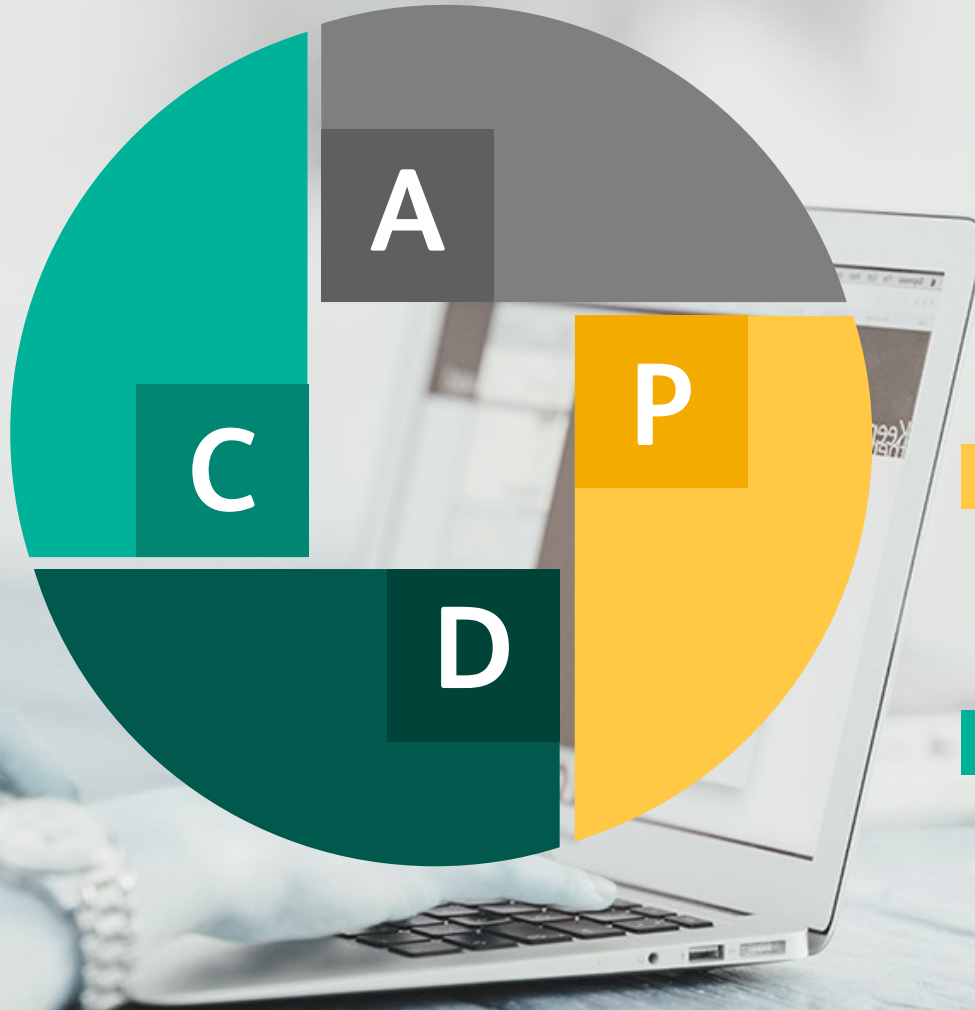


المبادئ الأساسية للجودة



منهج العملية

سلسلة من الأنشطة التنفيذية تجري على مجموعة من شروط التحكم لتصل إلى مخرجات قابلة للتحقق والقياس



خطط

انشاء الأهداف والعمليات
الضرورية للوصول للنتائج المرجوة

نفذ

تنفيذ الأنشطة كما هو مخطط

تحقق

قياس ومراقبة الأنشطة
والعمليات والأهداف والقوانين
والمتطلبات

اتخذ القرار / الافعال

اتخاذ الأفعال والقرارات للتحسين
المستمر لإداء نظام إدارة الجودة



مدخلات

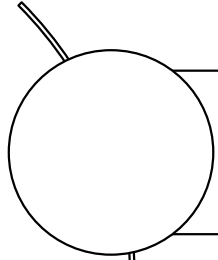
خطوات

مخرجات

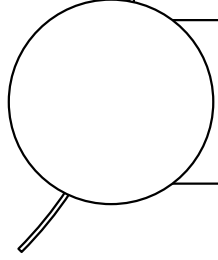
نتائج متوقعة

مؤشرات أداء

مكونات العملية



عمليات رئيسية



عمليات مساندة

أنواع العمليات

تمرين جماعي ...

وفقاً لنموذج جدول العمليات الذي لديكم وثق عملية ومن ثم نقلها على نموذج خريطة العمليات

هندسة التركيب البنائي لمنظومة الجودة

QA & QC

ضمان الجودة

جزء من نظام إدارة الجودة وهي مجموعة من الأنظمة والإجراءات الداخلية التي تعطي الثقة لإدارة المنظمة والعملاء الخارجيين

- عمل إداري
- التركيز على العمليات
- إجراءات وقائية لمنع حدوث أي خلل في المنتج

ضبط (رقابة الجودة) الجودة

جزء من إدارة نظام الجودة تركز على الوفاء بمتطلبات نظام إدارة الجودة

- تنفيذ
- على خط الإنتاج لمراقبة المنتج
- الكشف على أي خلل قبل وصول المنتج للعميل



التدقيق

- مفهوم التدقيق
- أنواع التدقيق
- منهجيات التدقيق
- أهداف التدقيق
- أخلاقيات المدقق

نشاط مخطط ومستقل ومُنْتَظَم
يهدف إلى التحقق من أن
مخرجات العمليات المدققة
عليها تحقق النتائج المخططة
لها

مفهوم التدقيق

منهجية العينة العشوائية الشاملة

- العينة الشاملة تقتصر من وقت التدقيق وذات نتائج أقوى من التدقيق العادي

SIX FRIENDS

- وتسمى الأسئلة الصديقة للمدقق وهي (ما هو ، لماذا ، أين ، متى ، كيف ، من)

منهجية قياس وتحسين أداء العمليات

- أثناء التدقيق سيتم التحقق من منجزات مؤشرات أداء العمليات والمسجلة مسبقاً من مالكي العمليات لقياس جودة وكفاءة العملية

منهجيات التدقيق كما
تم ذكره في مواصفة
الايزو ١٥:٢٠١٠:٩٠٠١
البند ٩,٢ الخاص بعملية
التدقيق وكذلك
المواصفة الارشادية
للتدقيق الايزو
١٨:٢٠١١:١٩٠

أهداف التدقيق

01

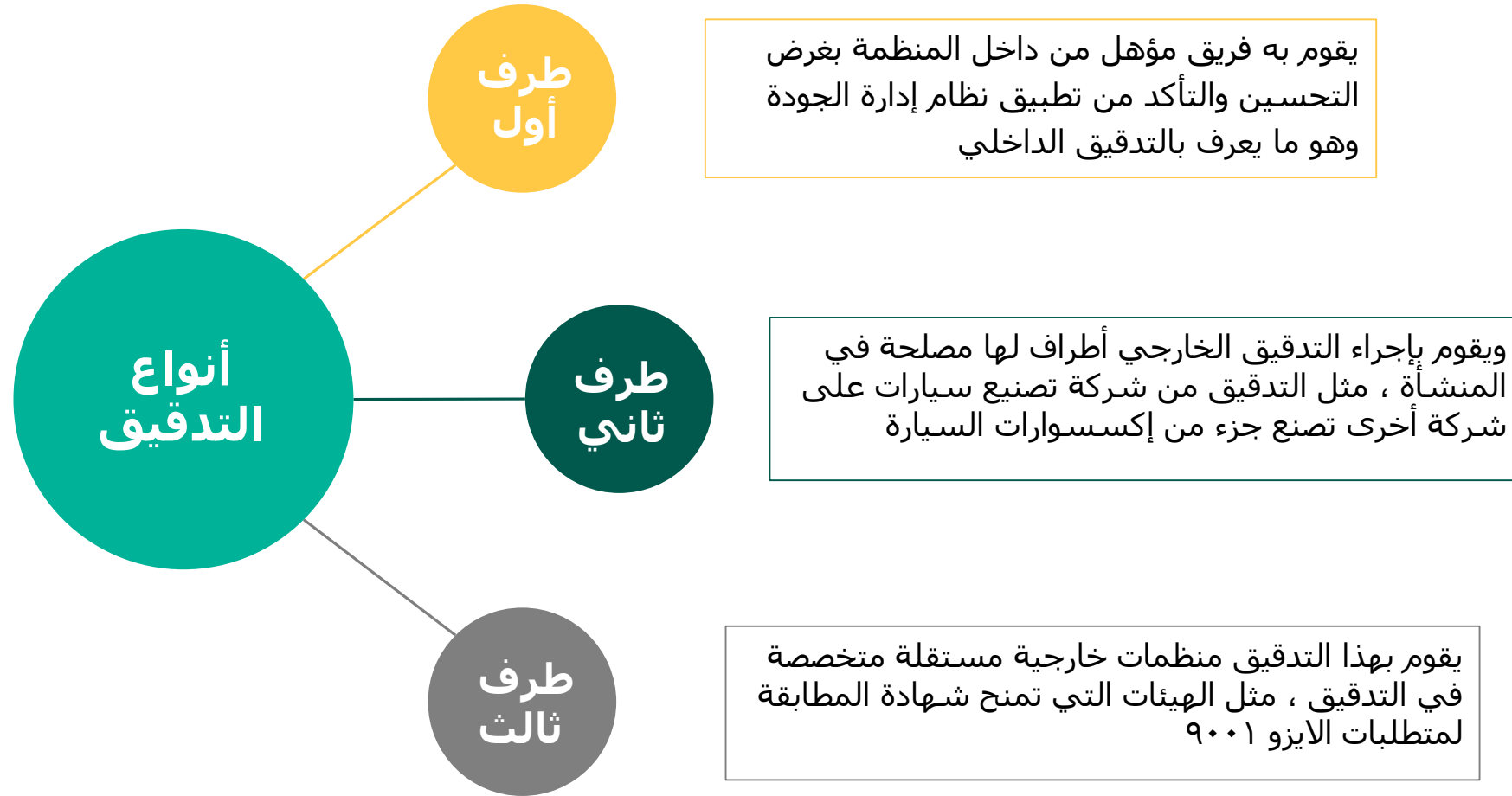
أن تكون عملية التدقيق قيمة مضافة في تحسين الاداء

02

التأكد من تحقيق النتائج المخططة لها لجميع عمليات الجودة

03

تحقيق رضا المدقق عليه



مبادئ التدقيق

التصرف بطريقة أخلاقية

وهو أساس مهنة التدقيق وتعني عنا الثقة والنزاهة والسرية

العرض العادل

الالتزام بتقديم التقارير بأمانة ودقة كما يجب أن يتضمن التقرير العقبات الرئيسية وحالات اختلاف في وجهات النظر بين فريق التدقيق والجهة المدقق عليها

بذل الاهتمام المهني

الاجتهاد وحسن التقدير

الاستقلالية

يجب أن يكون المدققون مستقلين تماماً أثناء عملية التدقيق وبعيدين عن صراع المصالح

الأسلوب المبني على الأدلة

وهو الأسلوب الأمثل والصحيح للوصول إلى استنتاجات صحيحة يعتمد عليها في عملية التدقيق المنطقية



شكراً لكم