



الدورة التدريبية العليا الرابعة المؤهلة للترفيع
إلى الفئة الثانية لموظفي الفئة الثالثة من الفنيين

ادارة الجودة

بناء على مواصفة المقاييس العالمية

ISO 9001

أ. وليد حداد

ادارة المعهد الوطني للادارة غير مسؤولة عن الآراء الواردة في هذا المقرر

المحتوى

تعريف مبدأ ثقافة الجودة

1

نشأة وتطور نظام إدارة الجودة

2

تعريف نظام إدارة الجودة بناءً للمواصفة
ISO9001 ومراحل تطبيقه

3

فوائد تطبيق نظام إدارة الجودة
وخبرات عالمية ومحالية

4

المحتوى

تعريف مبدأ ثقافة الجودة

1

نشأة وتطور نظام إدارة الجودة

2

تعريف نظام إدارة الجودة بناءً للمواصفة
ISO9001 ومراحل تطبيقه

3

فوائد تطبيق نظام إدارة الجودة
وخبرات عالمية ومحالية

4

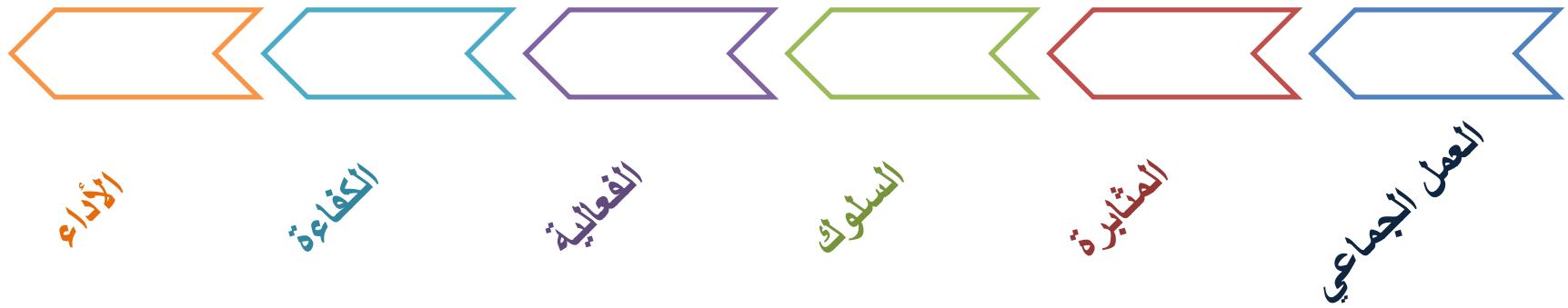
تعريف مبدأ ثقافة الجودة

1





الثقافة تبني ، لا تشترى



المحتوى

تعريف مبدأ ثقافة الجودة

1

نشأة وتطور نظام إدارة الجودة

2

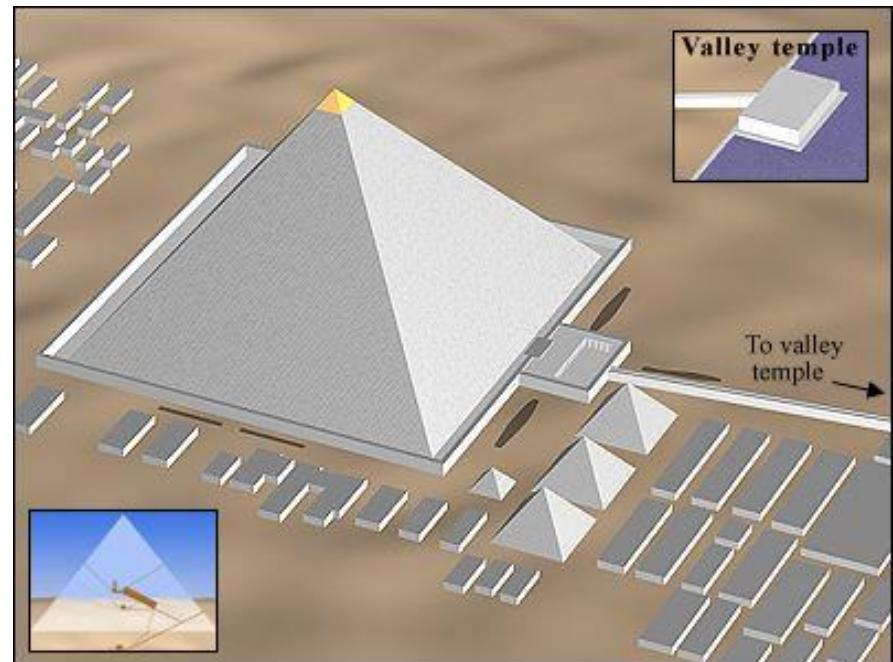
تعريف نظام إدارة الجودة بناءً للمواصفة
ISO9001 ومراحل تطبيقه

3

فوائد تطبيق نظام إدارة الجودة
وخبرات عالمية و محلية

4

The precision shown in the construction of ancient buildings, proves that ancient civilizations imposed an elevated degree of Quality Control which results still amaze us to these days.



International

Organization

For

Standardization

I S O



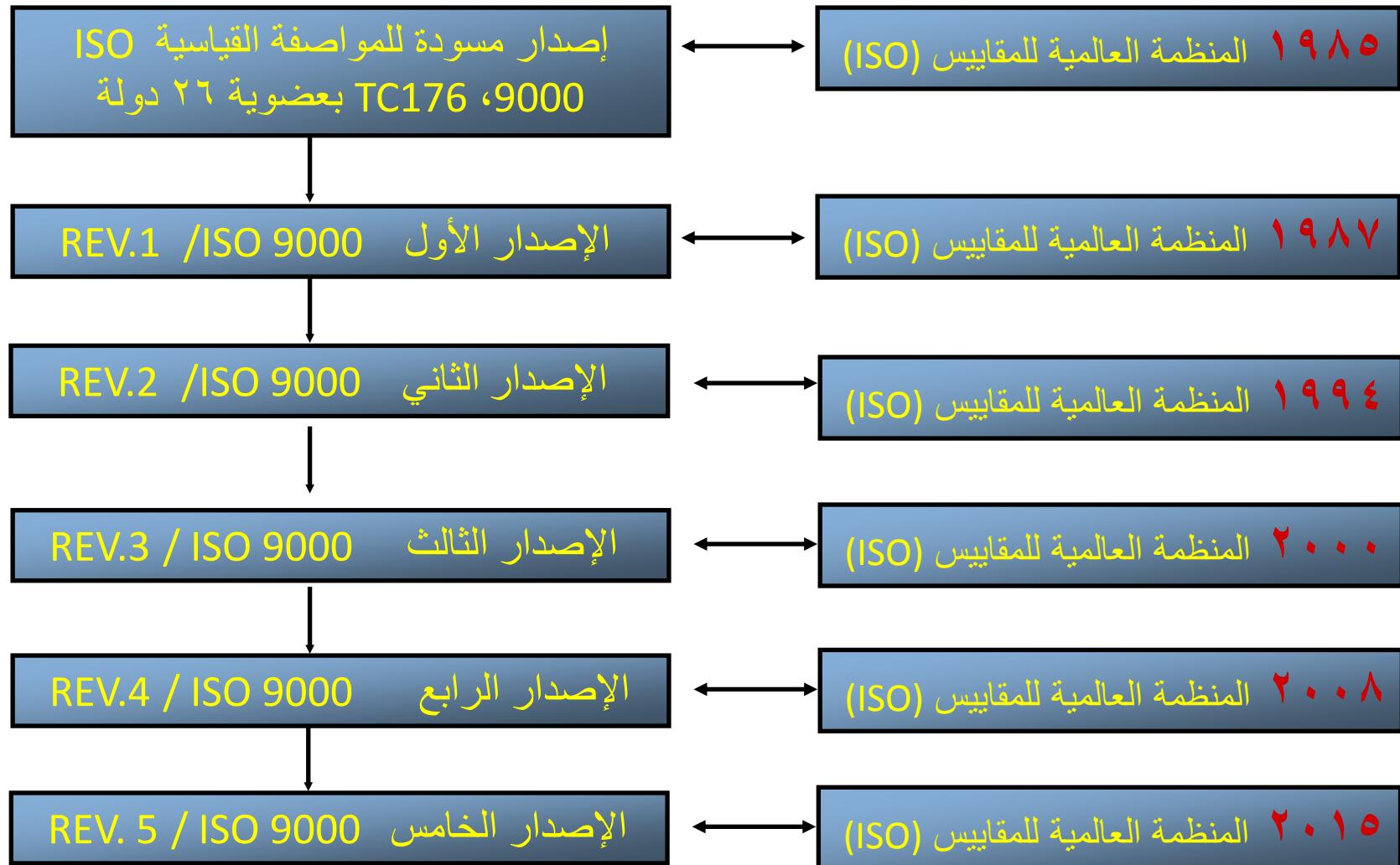
المنظمة العالمية للمواصفات / المقاييس

مقرها جنيف / سويسرا

تأسست عام ١٩٤٦ في أعقاب الحرب العالمية الثانية

نشأة وتطور نظام إدارة الجودة

٢



آخر إصدار من الموصفات

أنظمة الجودة : المعلومات الأساسية ومفردات اللغة

Quality management Systems: Fundamentals and Vocabulary

ISO 9000:2015

متطلبات نظام إدارة الجودة

Quality management Systems: Requirements

ISO 9001:2015

الإدارة من أجل تحقيق النجاح المستمر للمؤسسة - نهج إدارة الجودة

Managing for the sustained success of an organization -- A quality management approach

ISO 9004:2009

المبادئ التوجيهية للتدقيق على نظام الإدارة

Guidelines for auditing management systems

**ISO
19011:2011**

إدارة المخاطر

Risk Management

ISO 31000:2009

المحتوى

تعريف مبدأ ثقافة الجودة

1

نشأة وتطور نظام إدارة الجودة

2

تعريف نظام إدارة الجودة بناءً للمواصفة
ISO9001 ومراحل تطبيقه

3

فوائد تطبيق نظام إدارة الجودة
وخبرات عالمية و محلية

4



• قدرة/إمكانية

- المنتج

- النظام

- أو العملية

• لتلبية احتياجات العميل

هي مجموعة الصفات والخواص التي يتمتع بها المنتج/ الخدمة والتي تحقق رغبات العميل المعلنة والضمنية وتلبي توقعاته

3.6.2

quality

degree to which a set of inherent *characteristics* ([3.10.1](#)) of an *object* ([3.6.1](#)) fulfils *requirements* ([3.6.4](#))

Note 1 to entry: The term “quality” can be used with adjectives such as poor, good or excellent.

Note 2 to entry: “Inherent”, as opposed to “assigned”, means existing in the *object* ([3.6.1](#)).

نظام إدارة الجودة

- أسلوب تعاوني لأداء عمل ما يعتمد على موالب وقدرات كل من الإدارة والعاملين بهدف التحسين المستمر في الجودة والإنتاجية وذلك من خلال فرق العمل.

- أسلوب إداري يضمن تقديم قيمة للعميل الداخلي والخارجي من خلال تحسين وتطوير مستمر للعمليات الإدارية بشكل صحيح من أول مرة وفي كل مرة بالاعتماد على احتياجات ومتطلبات العميل.



تطبيق النظام على عمليات المؤسسة



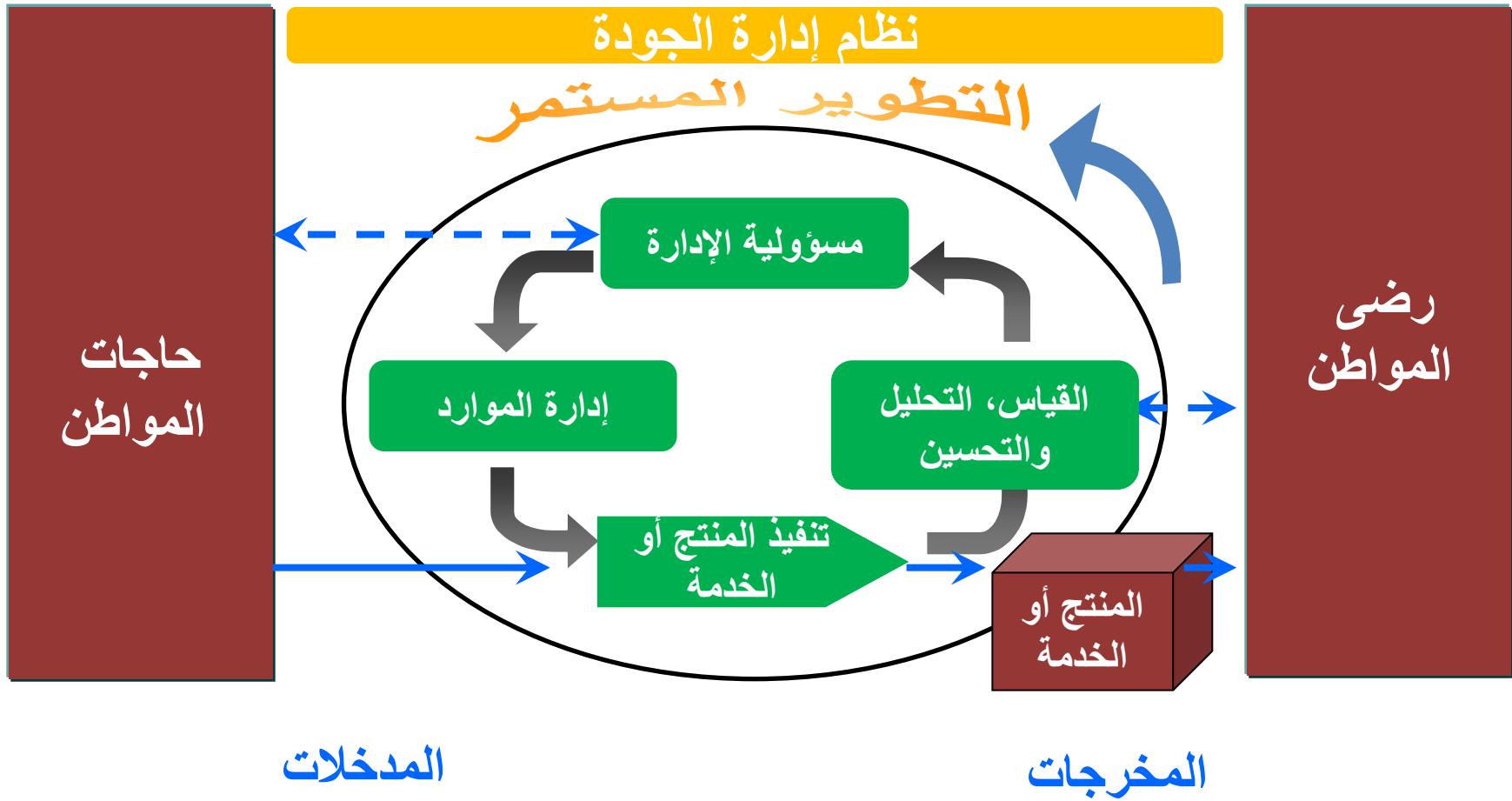
Process Orientation



Process: set of interrelated or interacting activities that use inputs to deliver an intended result.

System : Set of interrelated or interacting elements







QMS principles

ISO 9001: 2015

Customer Focus

1

Leadership

2

Engagement of People

3

Process Approach

4

Improvement

5

Evidence-Based
Decision Making

6

Relationship Management

7

ISO 9001: 2008

Customer Focus

1

Leadership

2

Involvement of People

3

Process Approach

4

Continual Improvement

5

System Approach to
Management

6

Factual approach to
decision making

7

Mutually beneficial
suppliers relationship

8

مراحل تطبيق نظام إدارة الجودة

١ مرحلة التحضير لعملية التطبيق

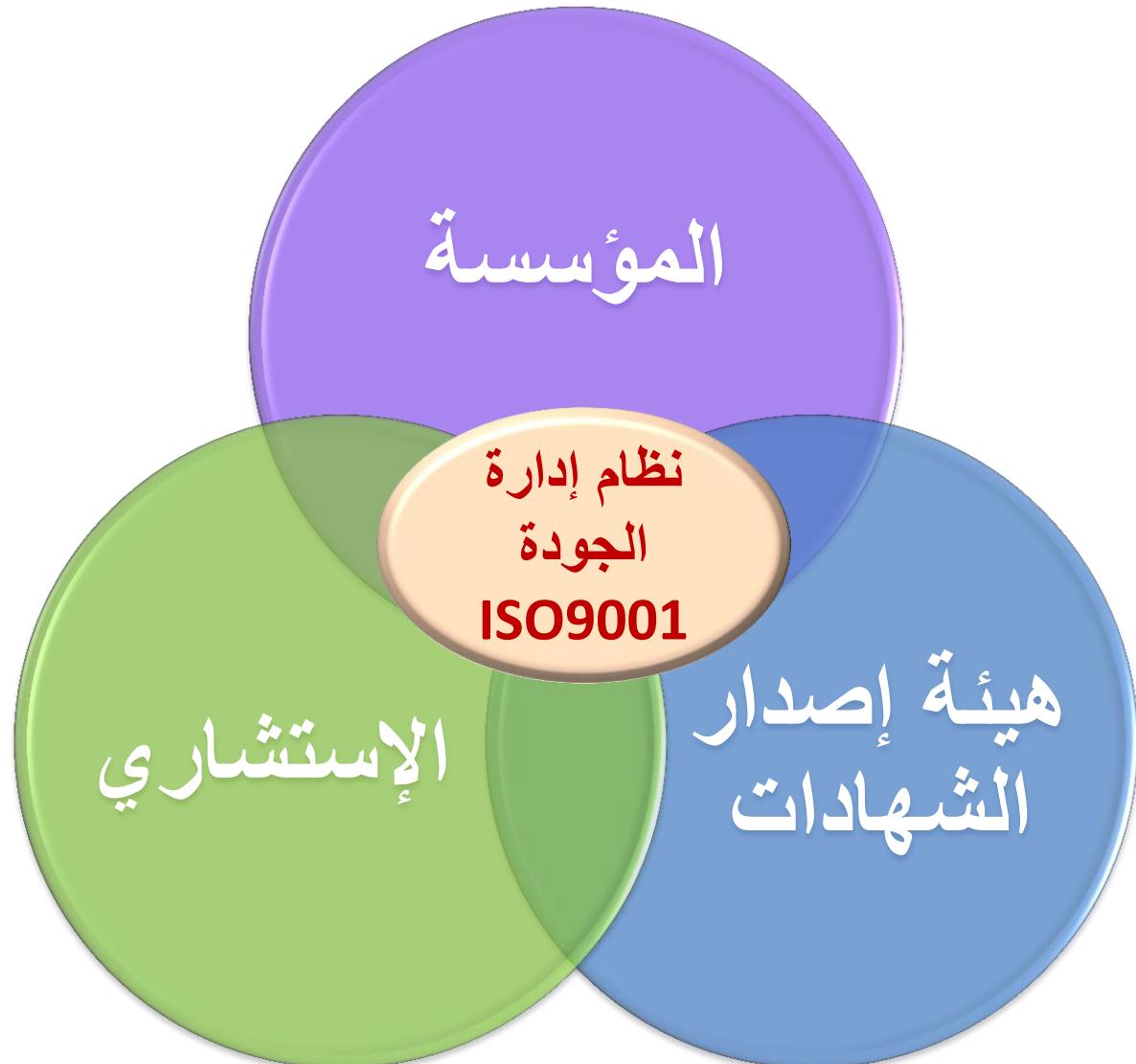
٢ مرحلة توثيق النظام

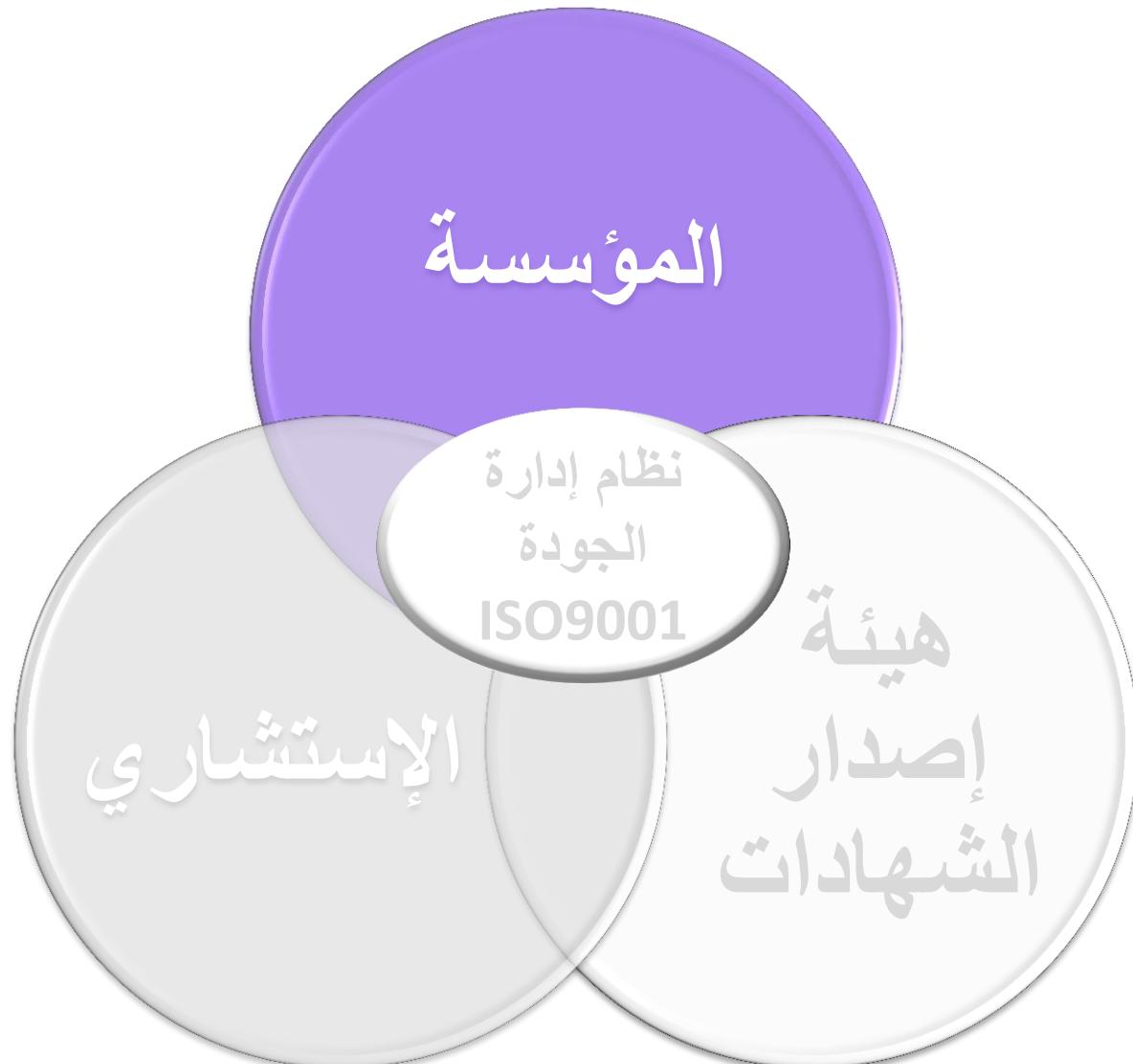
٣ مرحلة تطبيق النظام الموثق

٤ مرحلة التدقيق الداخلي للنظام المطبق ومراجعته

٥ مرحلة التحضير للتسجيل والحصول على شهادة المطابقة



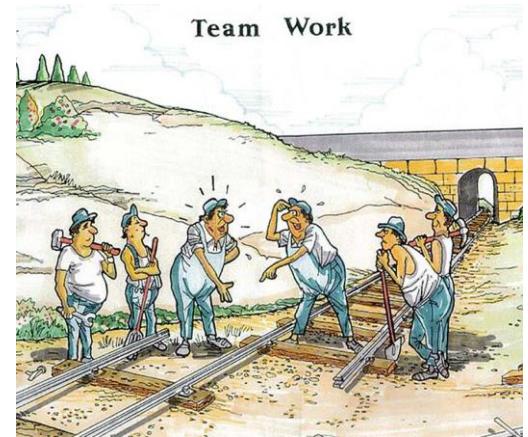
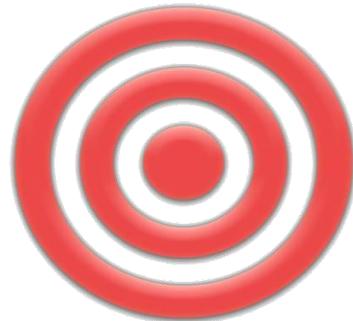




المؤسسة



المؤسسة



فريق الجودة
Quality Team

لجنة الجودة
Quality Committee

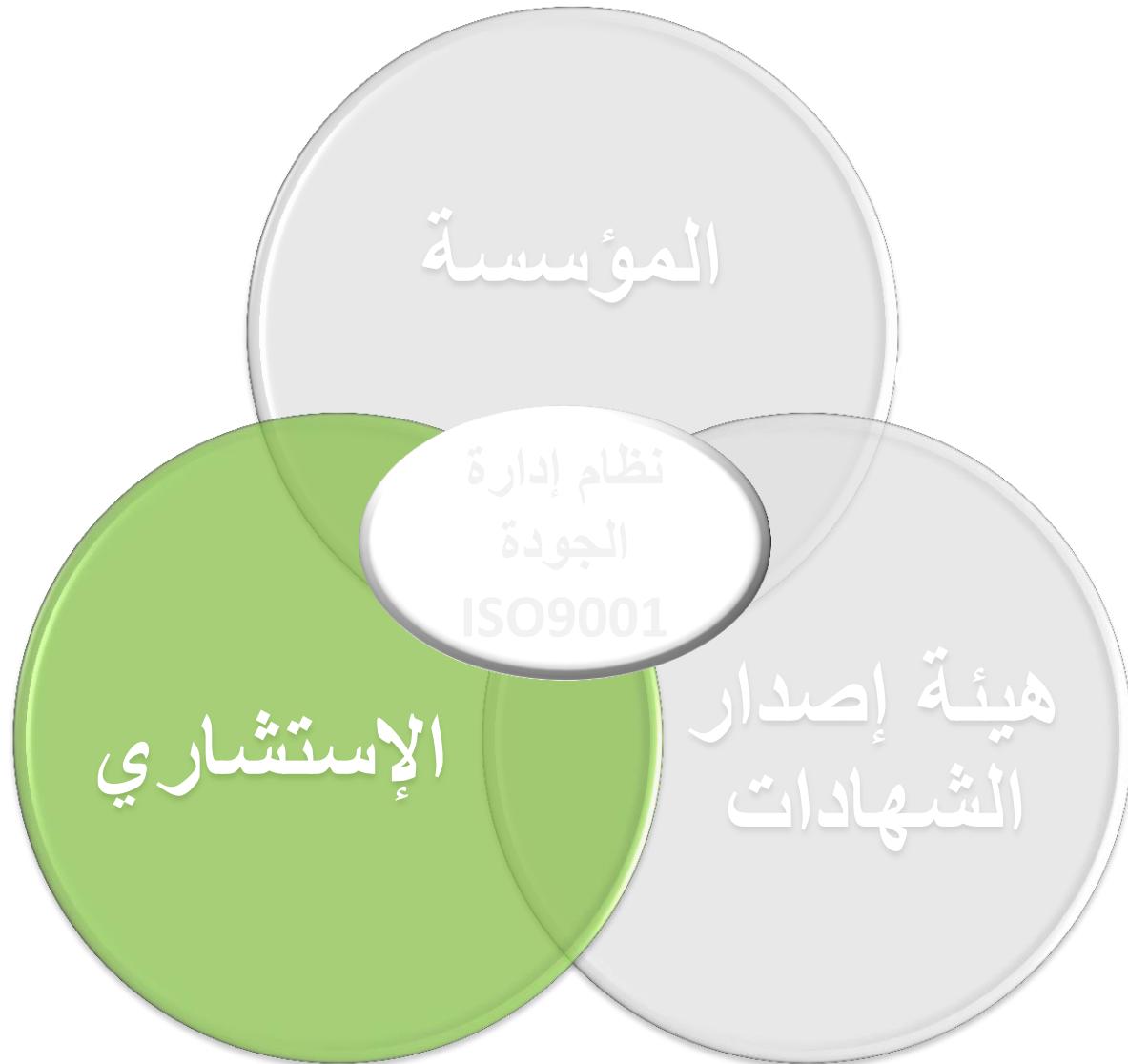
أعضاء فريق الجودة
Quality Members



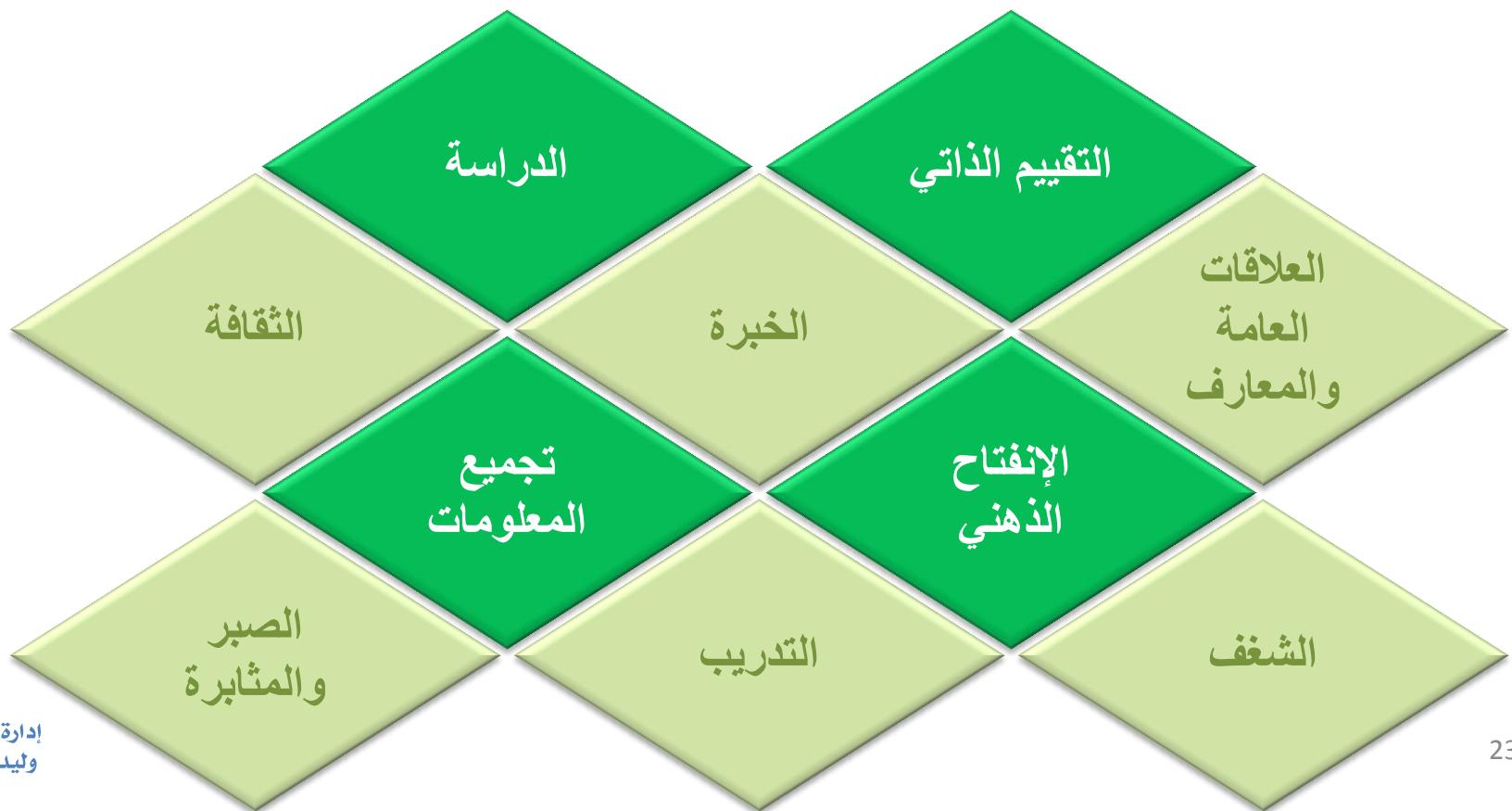
مدير فريق الجودة
Quality Manager

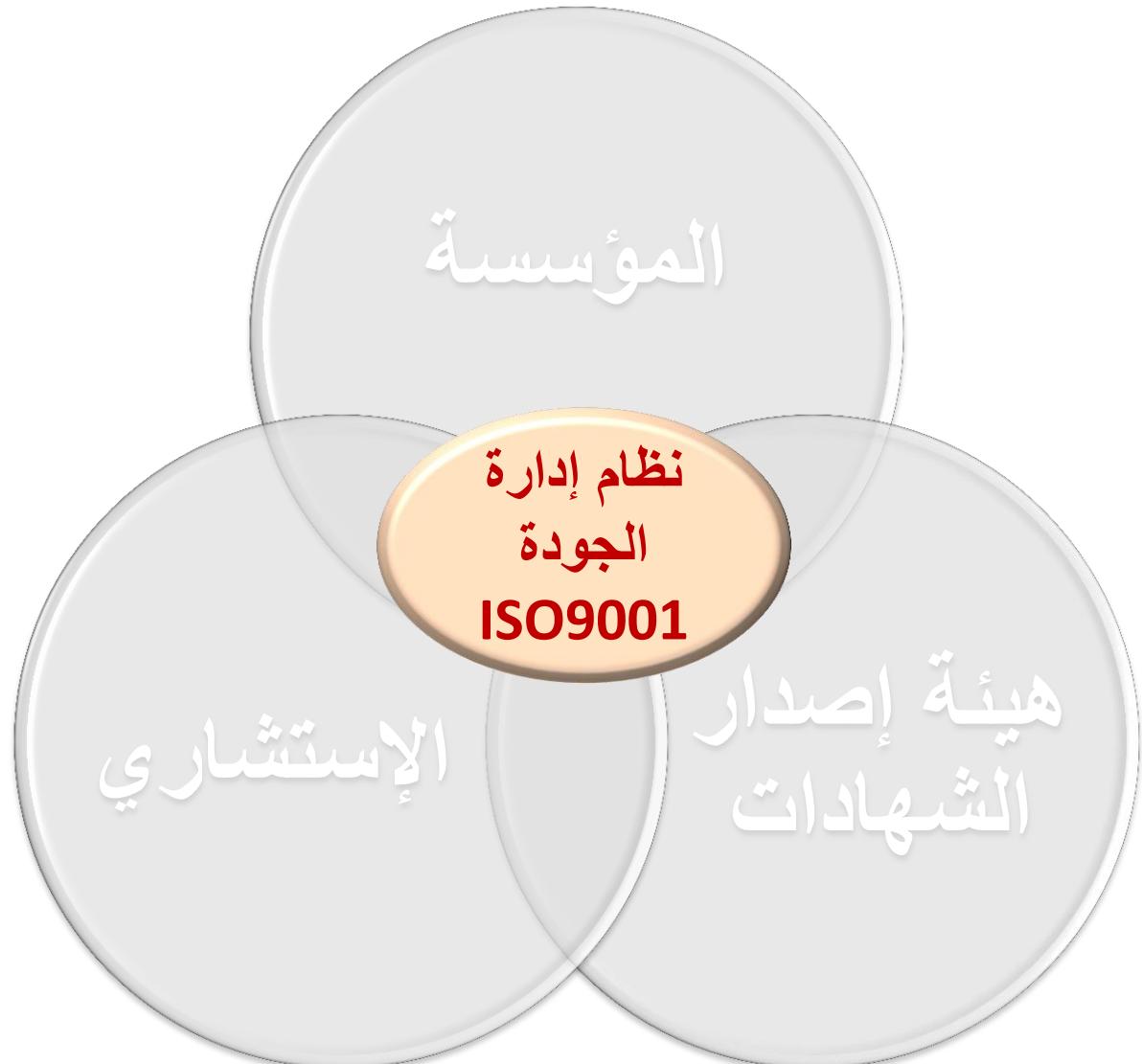
منسق الجودة
Quality Coordinator

ممثل الإدارة العليا
Management Representative



الاستشاري





ISO Chapters

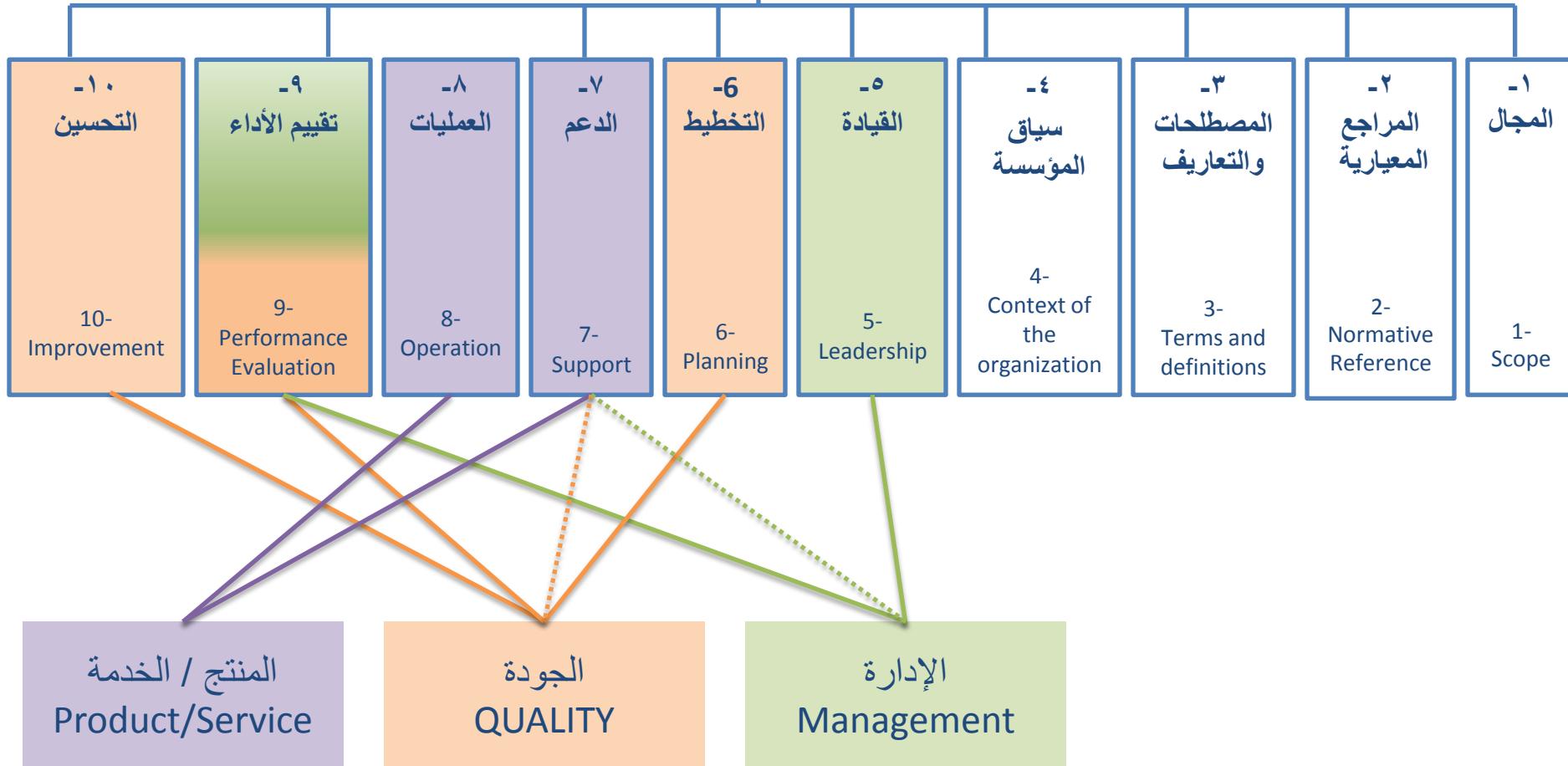
ISO 9001: 2008

1	Scope
2	Normative Reference
3	Terms & Definitions
4	Quality Management System
5	Management Responsibility
6	Resource Management
7	Product Realization
8	Measurement Analysis and Improvement

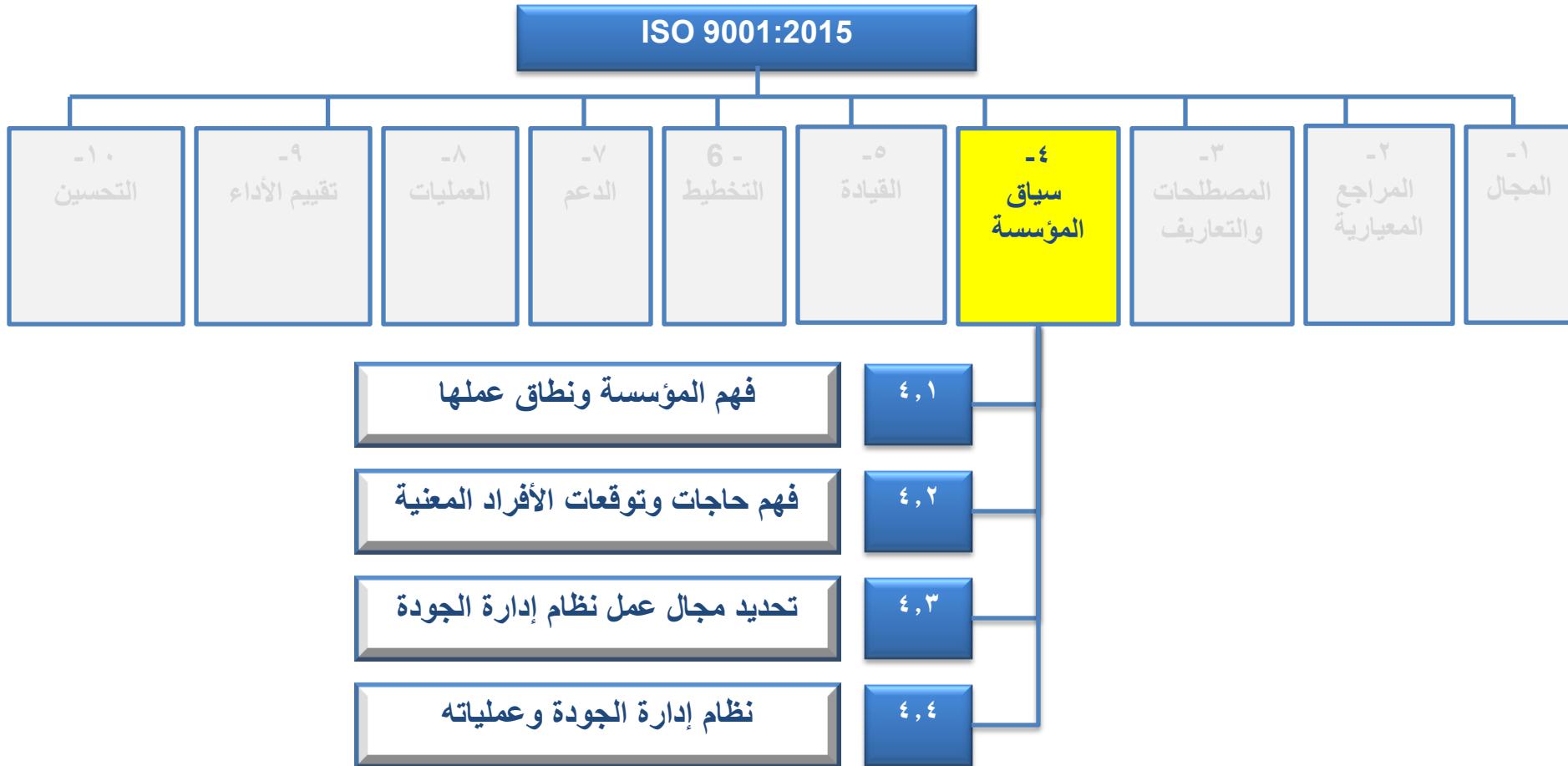
ISO 9001: 2015 *

1	Scope
2	Normative Reference
3	Terms & Definitions
4	Context of the Organization
5	Leadership
6	Planning
7	Support
8	Operations
9	Performance Evaluation
10	Improvement

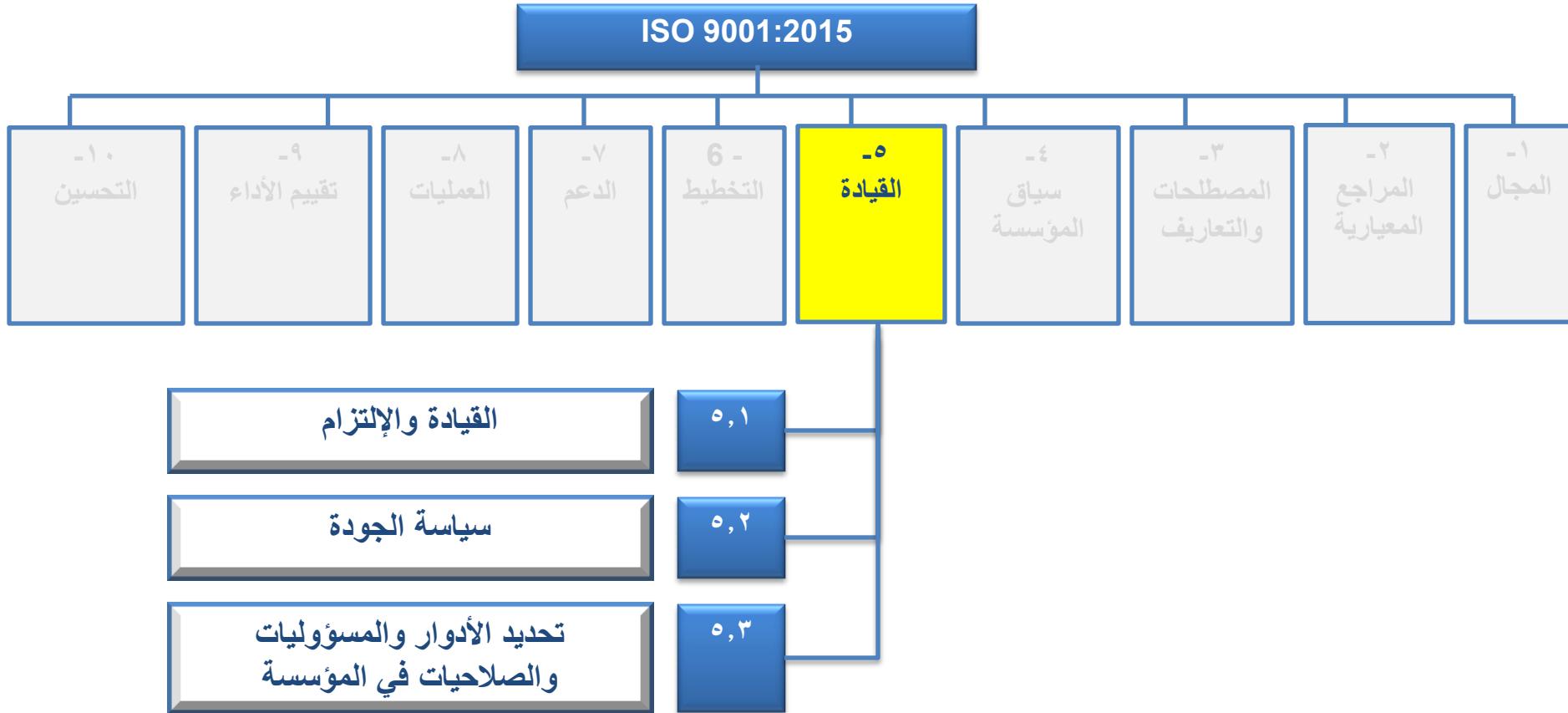
ISO 9001:2015



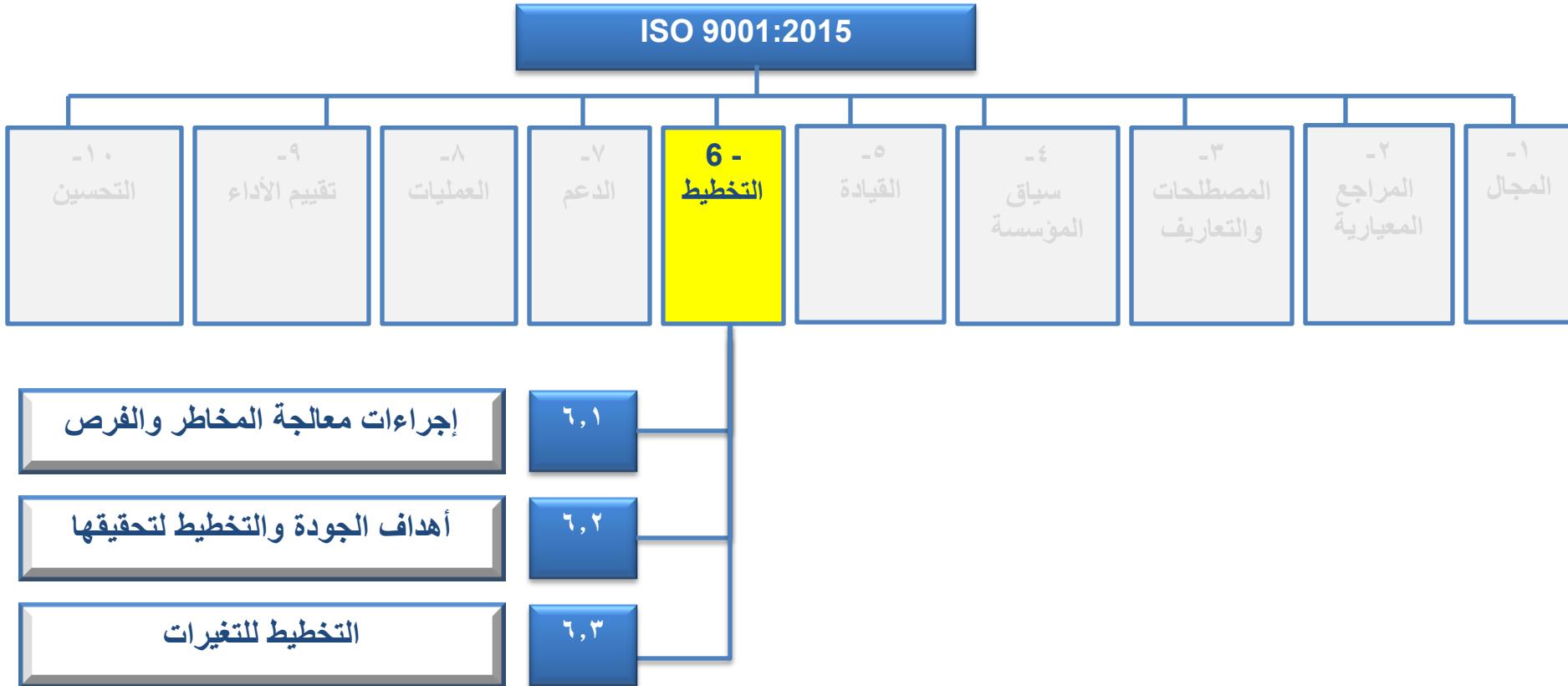
تعريف نظام إدارة الجودة بناءً للمواصفة ISO9001 ومراحل تطبيقه



تعريف نظام إدارة الجودة بناءً للمواصفة ISO9001 ومراحل تطبيقه

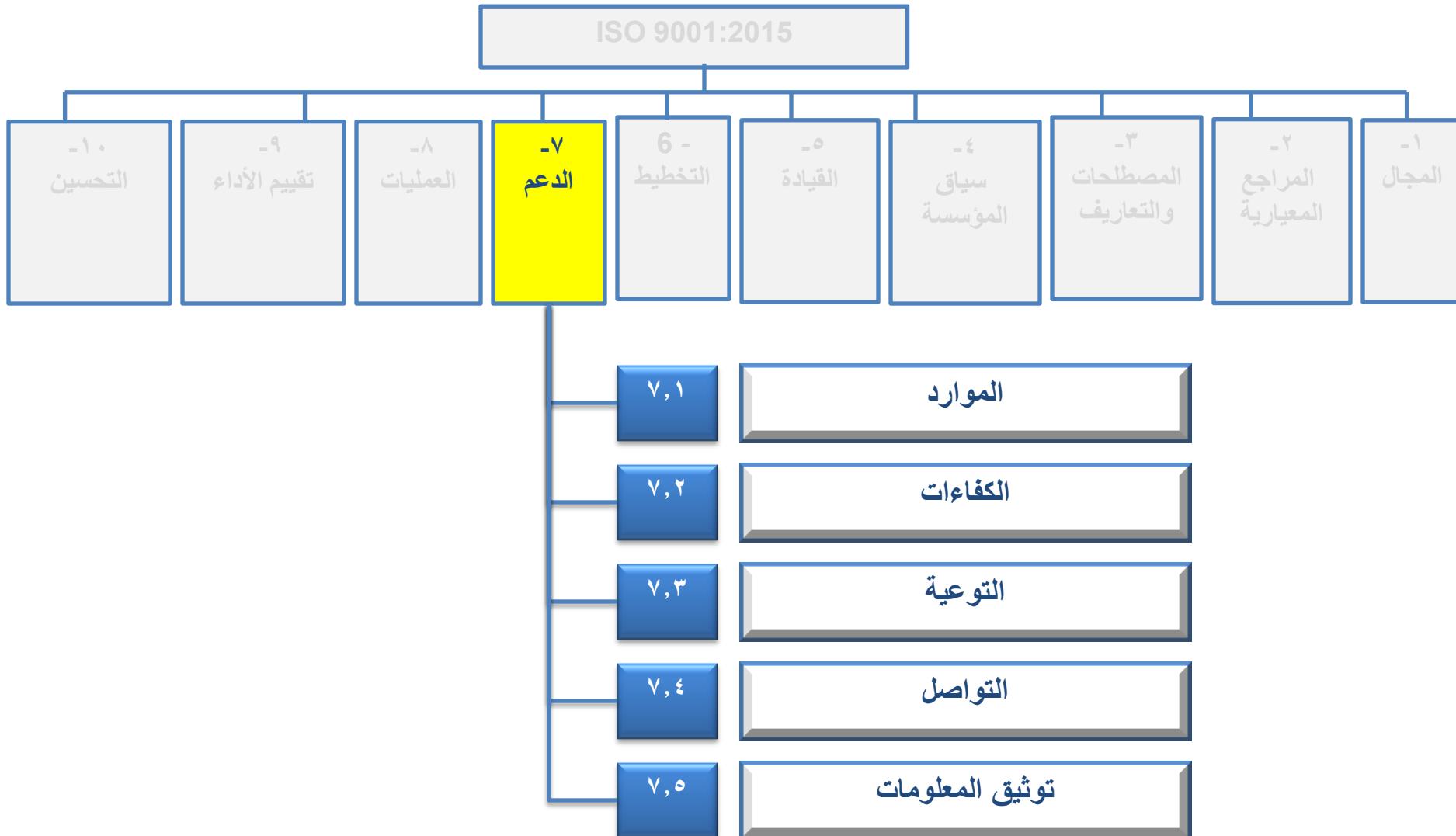


تعريف نظام إدارة الجودة بناءً للمواصفة ISO9001 ومراحل تطبيقه



تعريف نظام إدارة الجودة بناءً للمواصفة ISO9001 ومراحل تطبيقه

٣



تعريف نظام إدارة الجودة بناءً للمواصفة ISO9001 ومراحل تطبيقه



تعريف نظام إدارة الجودة بناءً للمواصفة ISO9001 ومراحل تطبيقه



تعريف نظام إدارة الجودة بناءً للمواصفة ISO9001 ومراحل تطبيقه



قرار تطبيق نظام إدارة الجودة



RESISTANCE to Change

مقاومة التغيير



Enlarge Barriers and Get stuck in Difficulties

تكبير الحواجز والتعثر
في الصعوبات



Work Hard to Make the figured Impossible , POSSIBLE.

العمل بجد لجعل الأمور المصنفة
بالمستحيلة، ممكنة



تعريف نظام إدارة الجودة بناء للمواصفة
ومراحل تطبيقه ISO9001

٣

مثال حول هيئات إصدار الشهادات
Some Certification Bodies



المحتوى

تعريف مبدأ ثقافة الجودة

1

نشأة وتطور نظام إدارة الجودة

2

تعريف نظام إدارة الجودة بناءً للمواصفة
ISO9001 ومراحل تطبيقه

3

فوائد تطبيق نظام إدارة الجودة
وخبرات عالمية ومحالية

4

على نطاق السوق الداخلي

١. زيادة القدرة التنافسية للمؤسسة
٢. أداة فعالة للتسويق والبيع
٣. توطيد العلاقة مع العملاء وكسب ولائهم
٤. توجه الحكومات لضرورة حصول المؤسسة على شهادة الأيزو للسماح لها بدخول المناقصات
٥. توجه جهات التأمين لضرورة حصول المؤسسة الراغبة بالتأمين على ممتلكاتها على شهادة الأيزو
٦. توجه شركات الضمان الصحي لضرورة حصول المستشفيات على شهادة الأيزو لاعتمادها.

على نطاق السوق الخارجي/ الدولي

١. توجه شركات السياحة العالمية لضرورة حصول الفنادق وشركات النقل السياحي على شهادة الأيزو لاعتمادها في استقبال ونقل وفودها السياحية.
٢. اعتراف عالمي بأن نظام إدارة الجودة لدى الشركة يتتطابق مع متطلبات المعايير الدولية للأيزو وبالتالي آلية مساعدة للتصدير أو الدخول في الأسواق العالمية.

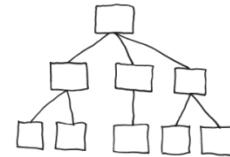
QMS at the Lebanese University

Scope Selection

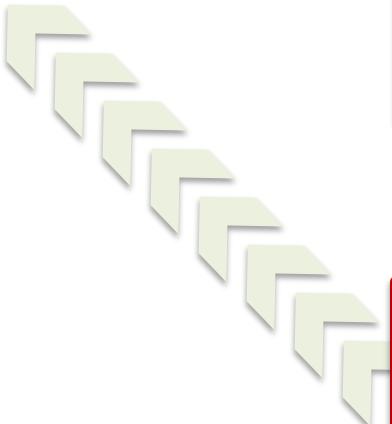


Tackle the largest segment of the university community and the largest number of people

Strengthening
Quality Management
Capabilities &
Infrastructure
in Lebanon



STUDENTS



Department of Students' Affairs

QMS at the Lebanese University

Main Operations/
Procedures



- Curriculum and Sections
- Admission
- Administrative Registration
- Academic Registration
- Student Evaluation

Faculties Involved



- Faculty of Information (2nd branch)
- Faculty of Pharmacy
- Faculty of Public Health (2nd branch)
- Faculty of Tourism and Hospitality Management