

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

إدارة الجودة

بناء على مواصفة المقاييس العالمية

ISO 9001

أ. وليد حداد

إدارة المعهد الوطني للإدارة غير مسؤولة عن الآراء الواردة في هذا المقرر

المحتوى

تعريف مبدأ ثقافة الجودة	1
نشأة وتطور نظام إدارة الجودة	2
تعريف نظام إدارة الجودة بناء للمواصفة ISO9001 ومراحل تطبيقه	3
فوائد تطبيق نظام إدارة الجودة وخربرات عالمية ومحلية	4

المحتوى

تعريف مبدأ ثقافة الجودة

1

نشأة وتطور نظام إدارة الجودة

2

تعريف نظام إدارة الجودة بناء للمواصفة
ISO9001 ومراحل تطبيقه

3

فوائد تطبيق نظام إدارة الجودة
وخربرات عالمية ومحلية

4

تعريف مبدأ ثقافة الجودة

1





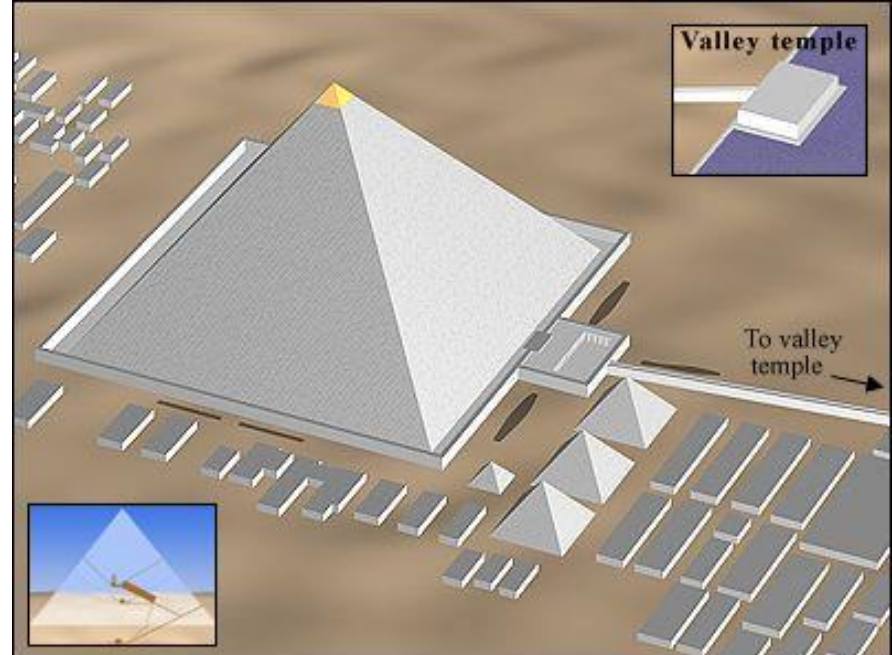
الثقافة تبنى ، لا تشتري



المحتوى

تعريف مبدأ ثقافة الجودة	1
نشأة وتطور نظام إدارة الجودة	2
تعريف نظام إدارة الجودة بناء للمواصفة ISO9001 ومراحل تطبيقه	3
فوائد تطبيق نظام إدارة الجودة وخبرات عالمية ومحلية	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



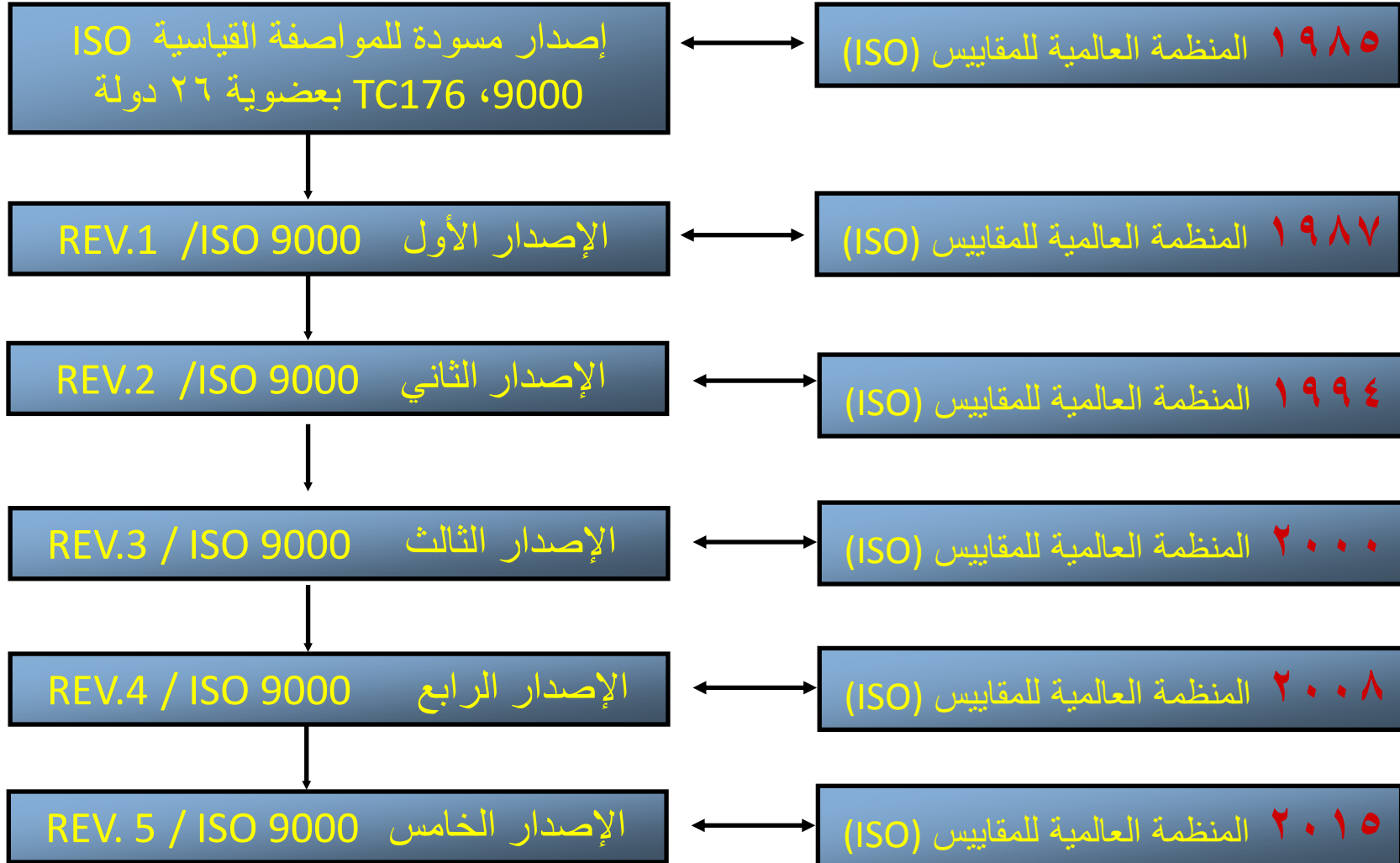
المنظمة العالمية للمواصفات / المقاييس

مقرها جنيف / سويسرا

تأسست عام ١٩٤٦ في أعقاب الحرب العالمية الثانية

نشأة وتطور نظام إدارة الجودة

٢



نشأة وتطور نظام إدارة الجودة

٢

آخر إصدار من المواصفات

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
١٩٠١١:٢٠١١

إدارة المخاطر
Risk Management

ISO ٣١٠٠٠:٢٠٠٩

المحتوى

تعريف مبدأ ثقافة الجودة	1
نشأة وتطور نظام إدارة الجودة	2
تعريف نظام إدارة الجودة بناء للمواصفة ISO9001 ومراحل تطبيقه	3
فوائد تطبيق نظام إدارة الجودة وخربرات عالمية ومحلية	4

تعريف نظام إدارة الجودة بناء للمواصفة
ISO9001 ومراحل تطبيقه

٣



• قدرة/إمكانية

– المنتج

– النظام

– أو العملية

• لتلبية إحتياجات 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).

تعريف نظام إدارة الجودة بناء للمواصفة ISO9001 ومراحل تطبيقه

٣

نظام إدارة الجودة

- أسلوب تعاوني لأداء عمل ما يعتمد على مواهب 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 مستمرين للعمليات الإدارية بشكل صحيح من أول مرة وفي كل مرة بالاعتماد على احتياجات ومتطلبات العميل.



تعريف نظام إدارة الجودة بناء للمواصفة
ISO9001 ومراحل تطبيقه

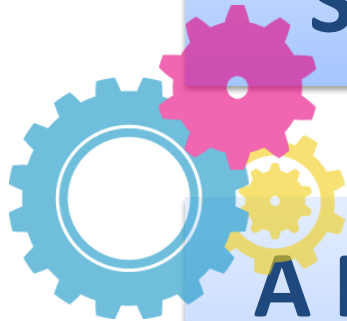
٣

تطبيق النظام على عمليات المؤسسة

A PROCESS
Standard



A PRODUCT
Standard



Process Orientation

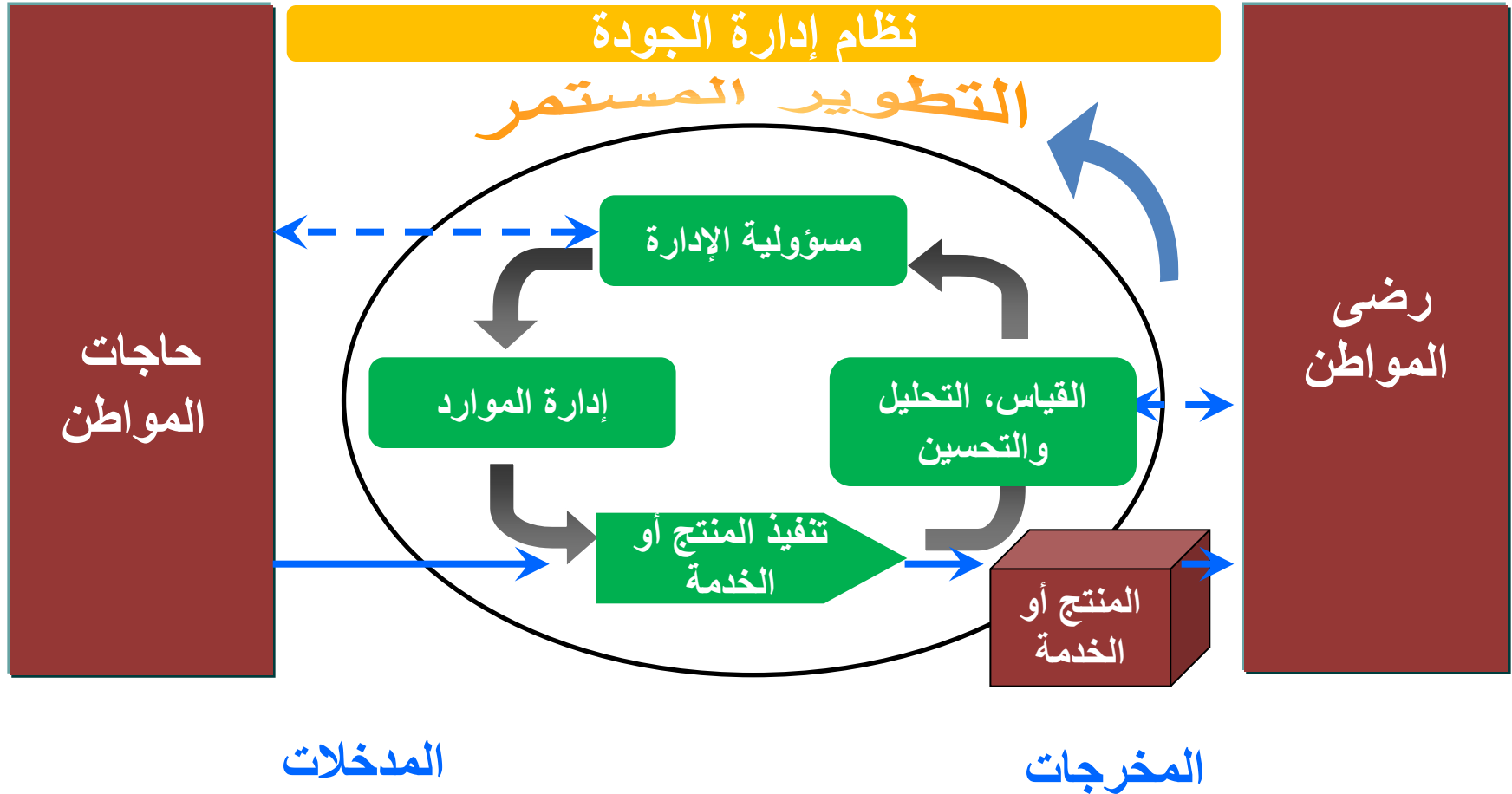


Process: set of interrelated or interacting activities that use inputs to deliver an intended result.

System : Set of interrelated or interacting elements

تعريف نظام إدارة الجودة بناء للمواصفة
ISO9001 ومراحل تطبيقه

٣



تعريف نظام إدارة الجودة بناء للمواصفة ISO9001 ومراحل تطبيقه



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

تعريف نظام إدارة الجودة بناء للمواصفة ISO9001 ومراحل تطبيقه

٣

مراحل تطبيق نظام إدارة الجودة

١ مرحلة التحضير لعملية التطبيق

١

٢ مرحلة توثيق النظام

٢

٣ مرحلة تطبيق النظام الموثق

٣

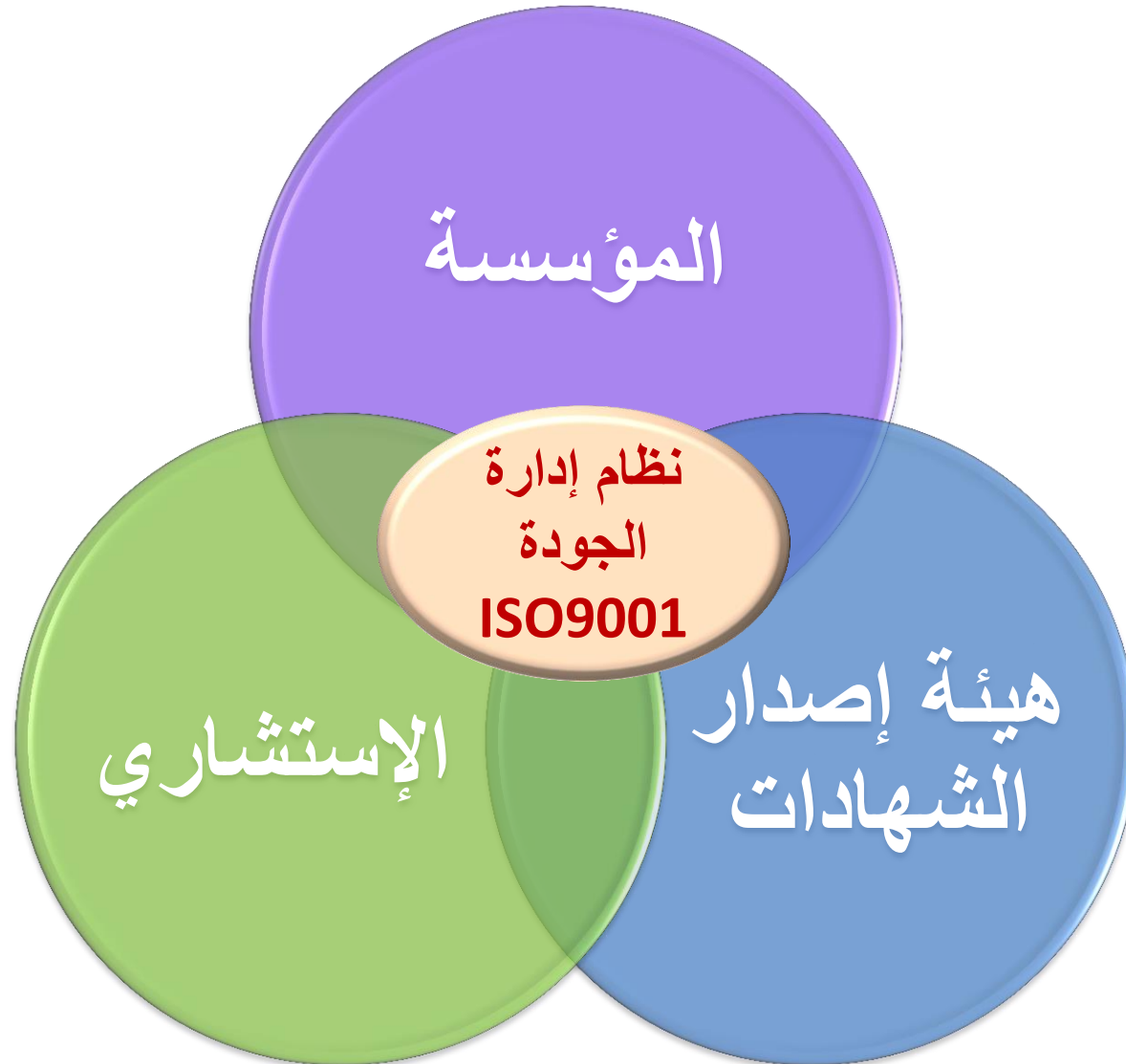
٤ مرحلة التدقيق الداخلي للنظام المطبق ومراجعته

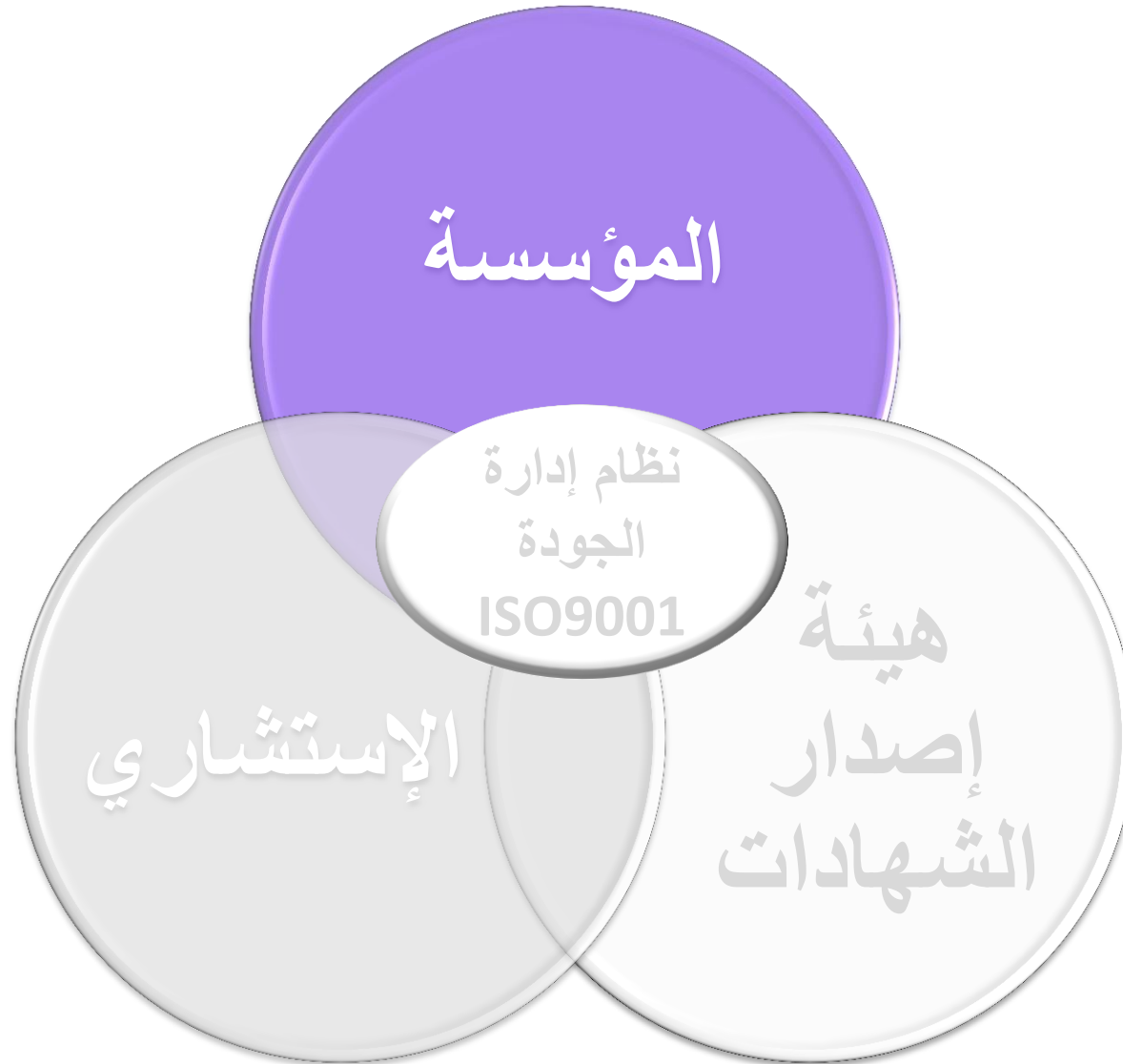
٤

٥ مرحلة التحضير للتسجيل والحصول على شهادة المطابقة

٥







الالتزام

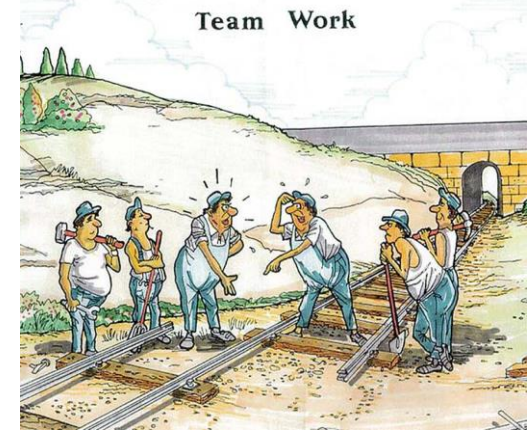
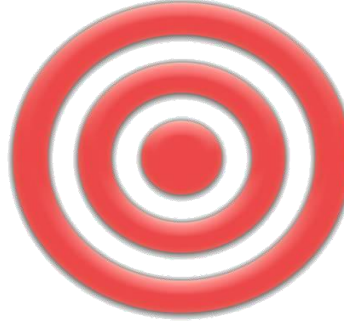
COMMITMENT

*You're either in or you're out.
There is no such thing as life in between.*

تعريف نظام إدارة الجودة بناء للمواصفة ISO9001 ومراحل تطبيقه

٣

المؤسسة



فريق الجودة
Quality Team

لجنة الجودة
Quality Committee

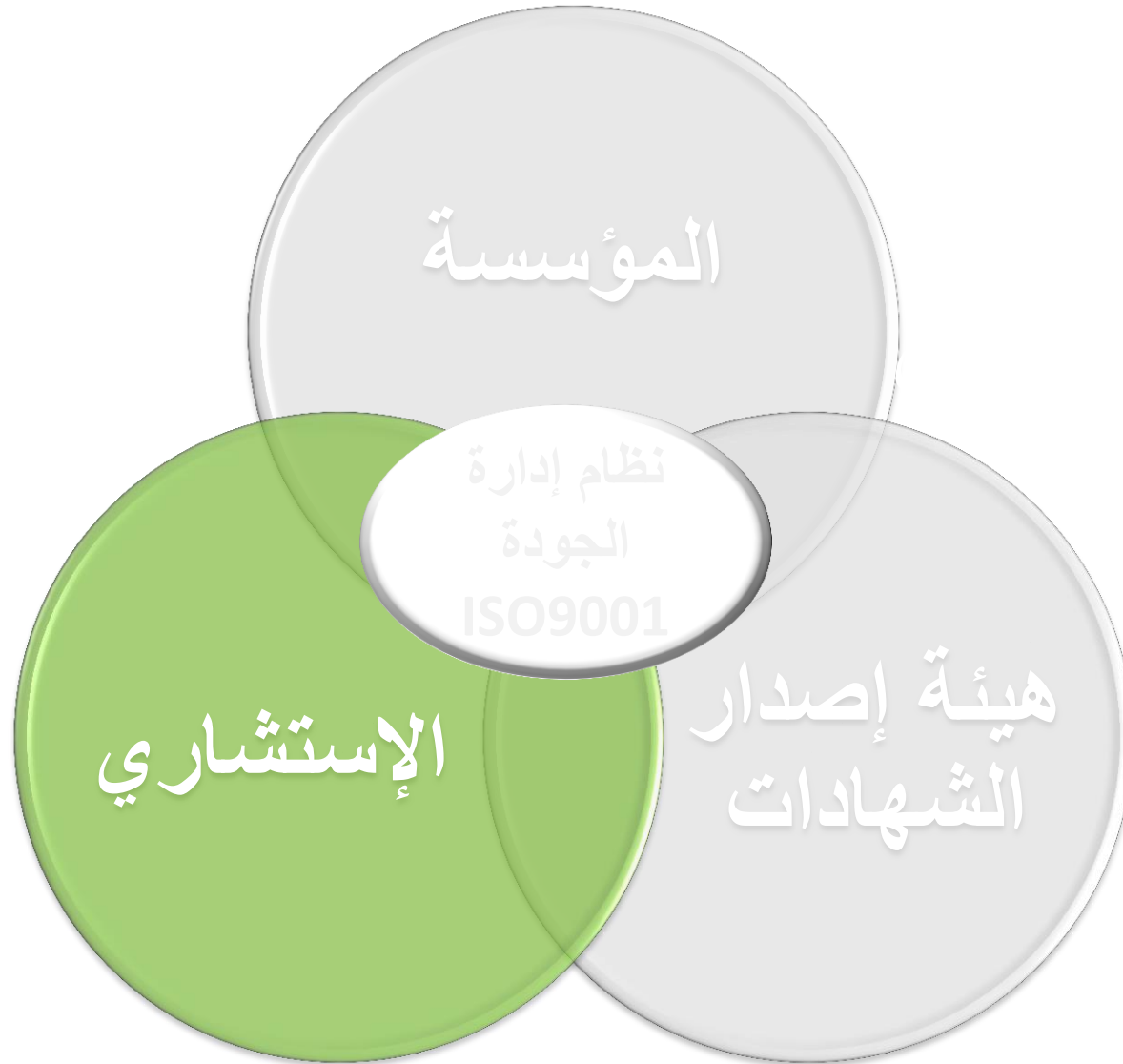
أعضاء فريق الجودة
Quality Members

مدير فريق الجودة
Quality Manager

منسق الجودة
Quality Coordinator

ممثل الإدارة العليا
Management Representative

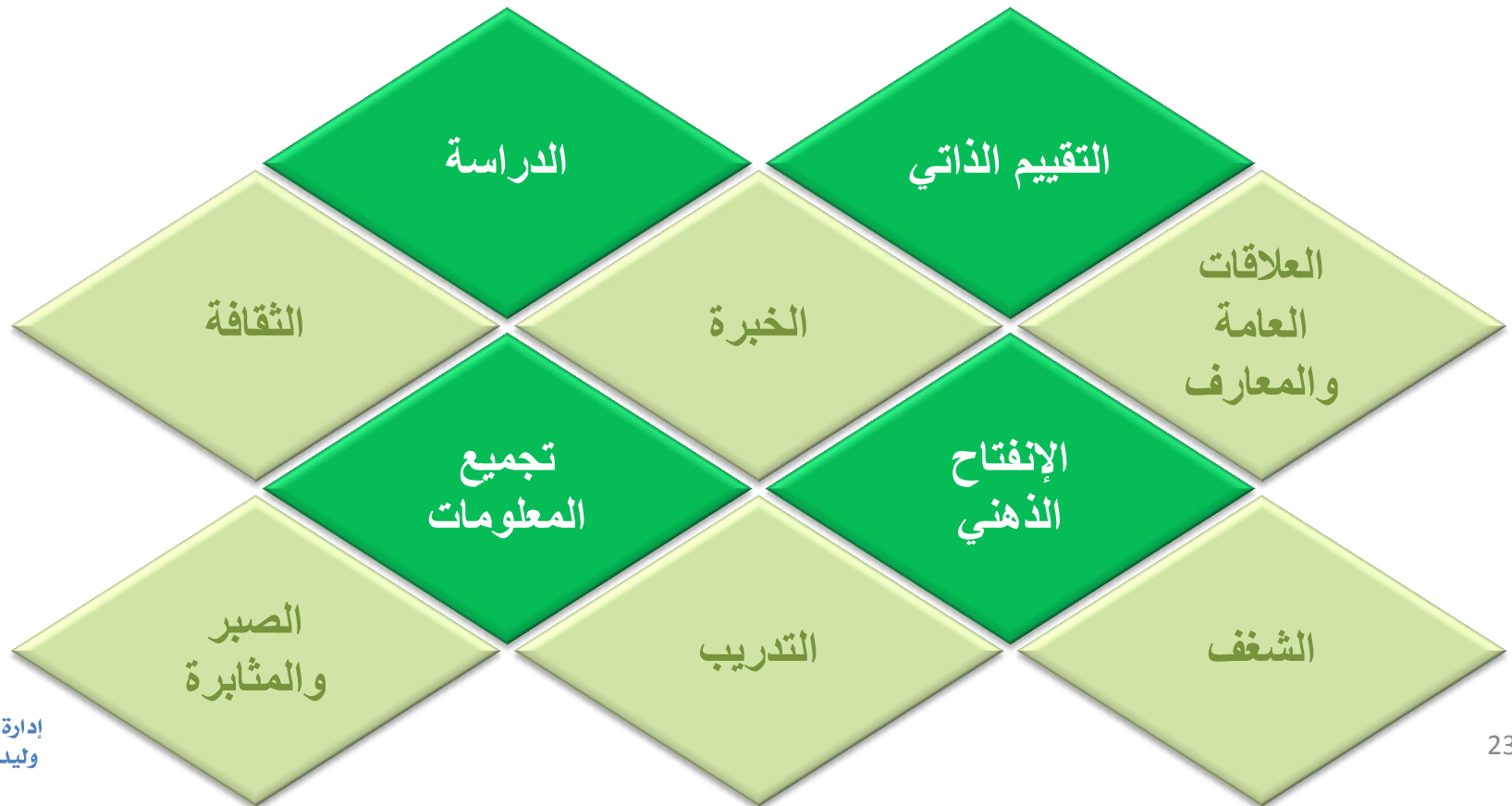


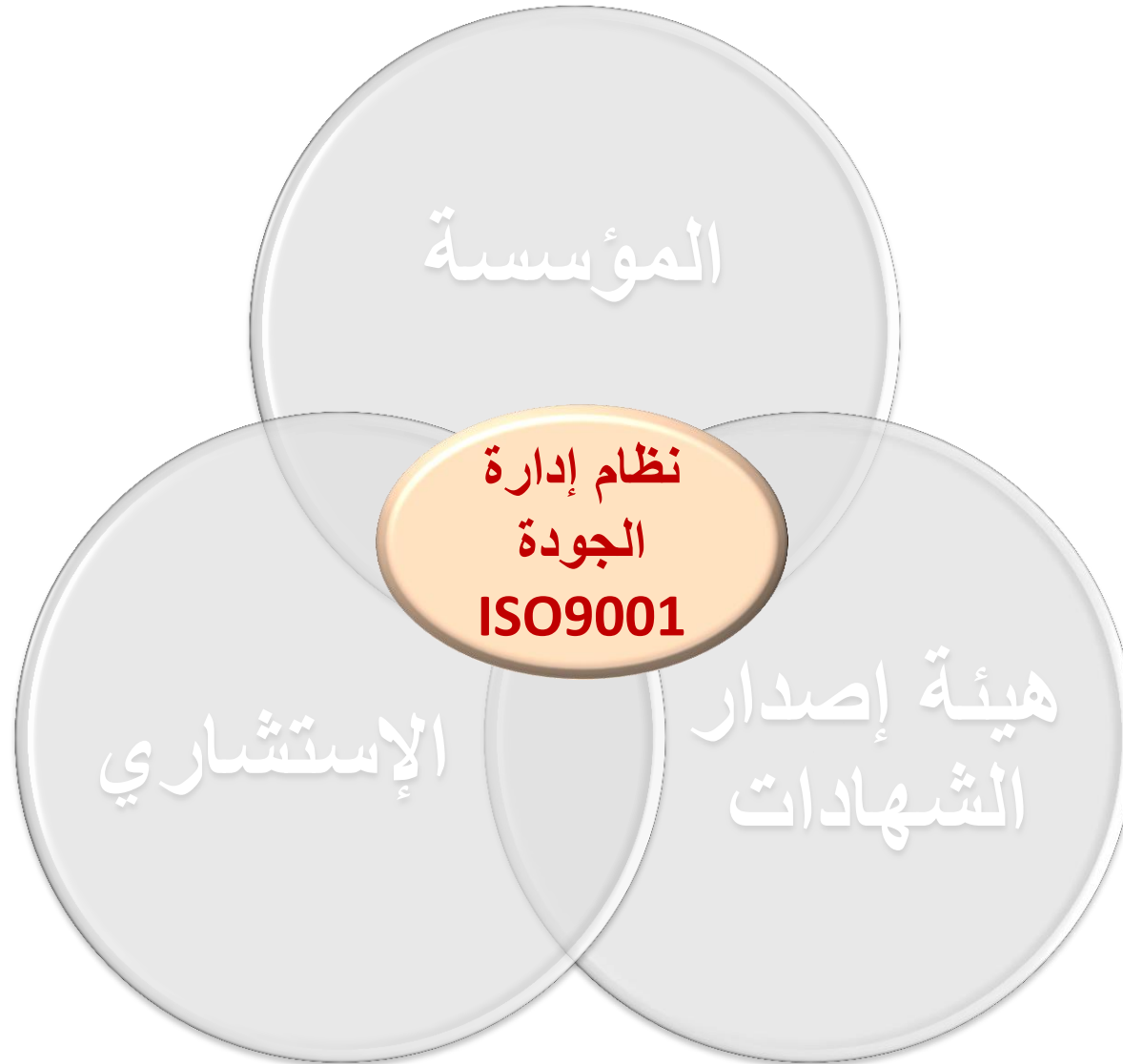


تعريف نظام إدارة الجودة بناء للمواصفة ISO9001 ومراحل تطبيقه

٣

الإستشاري





تعريف نظام إدارة الجودة بناء للمواصفة ISO9001 ومراحل تطبيقه



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

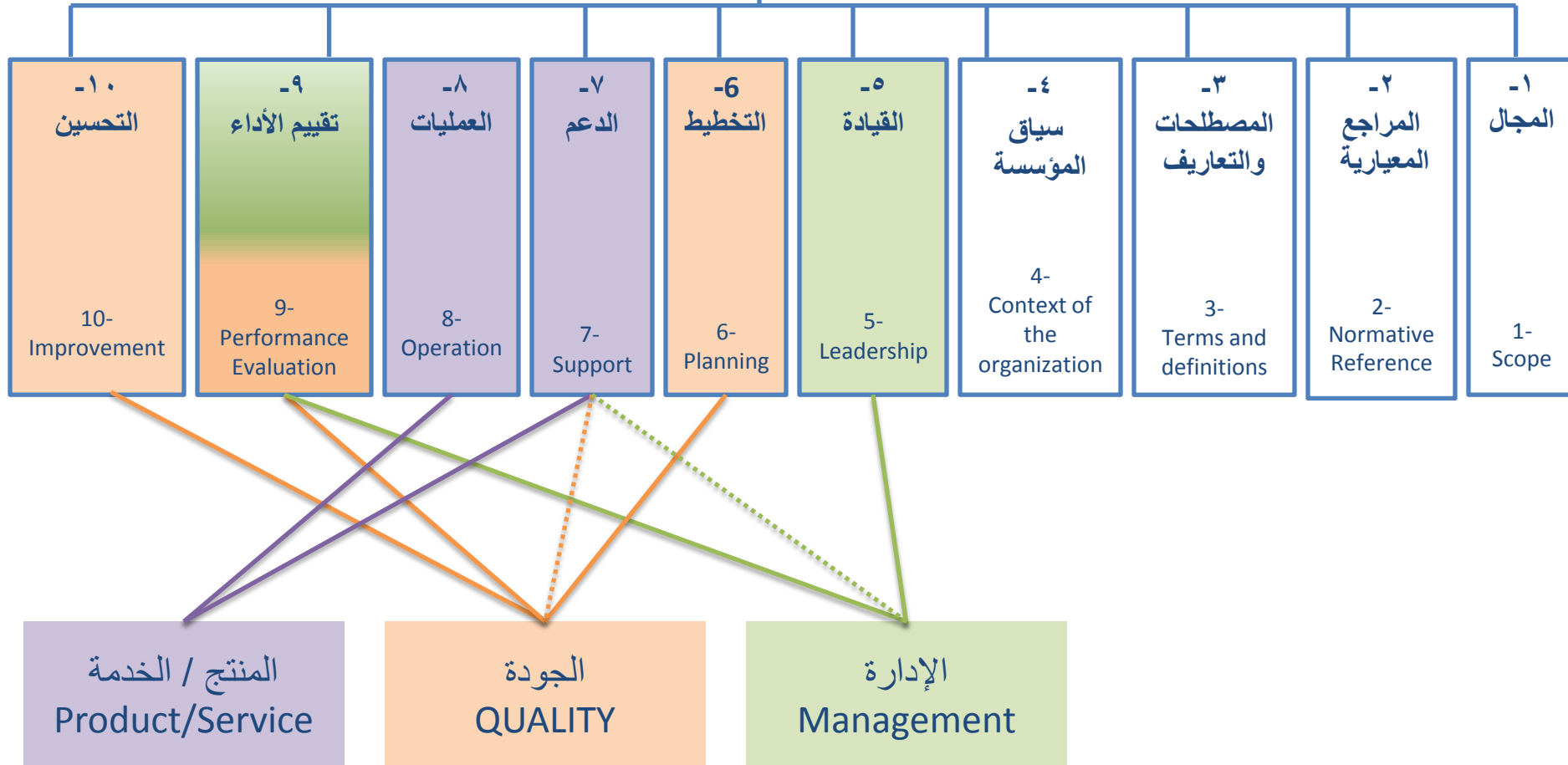
ISO 9001: 2015 ★

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

تعريف نظام إدارة الجودة بناء للمواصفة ISO9001 ومراحل تطبيقه

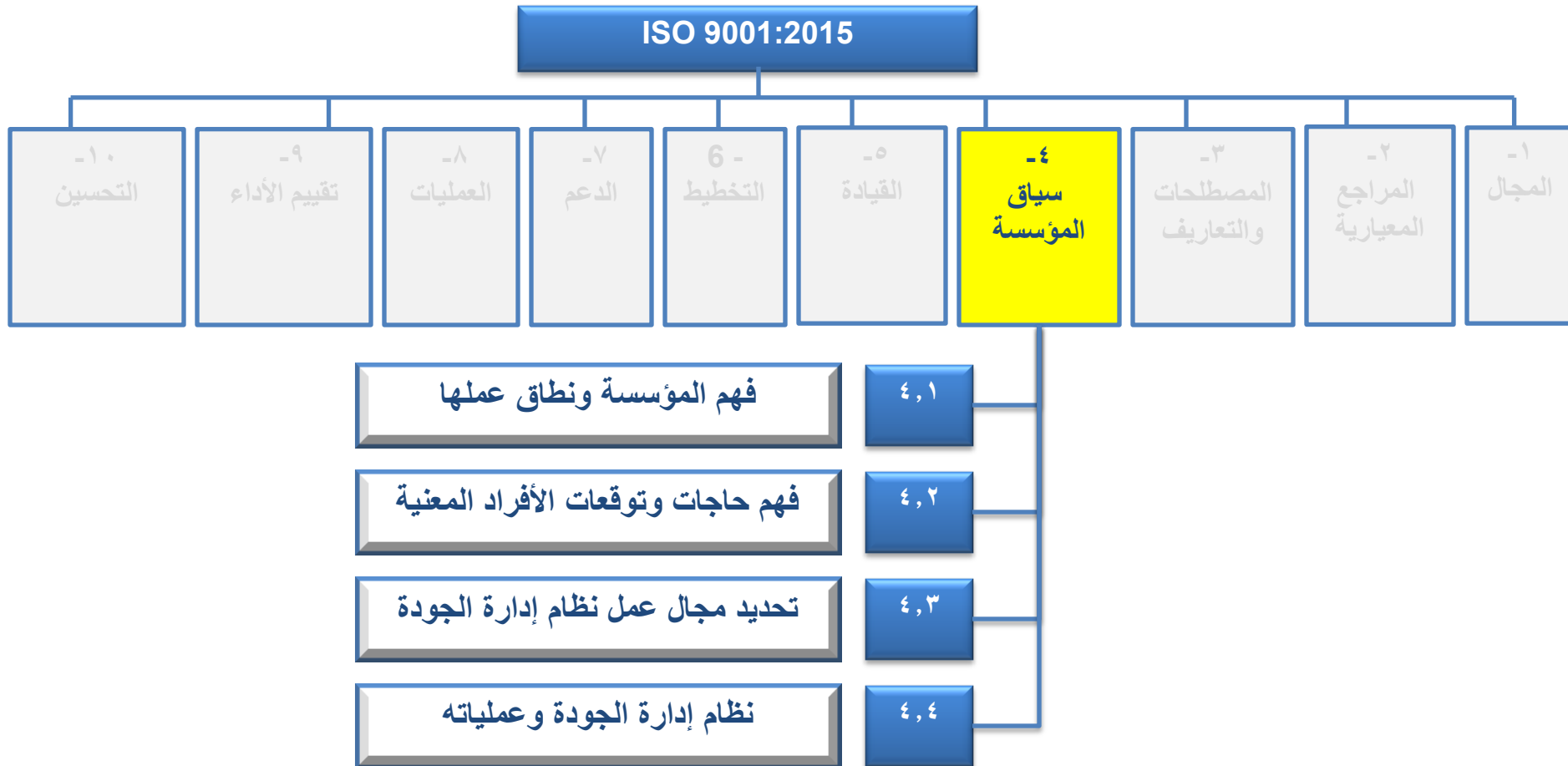
٣

ISO 9001:2015



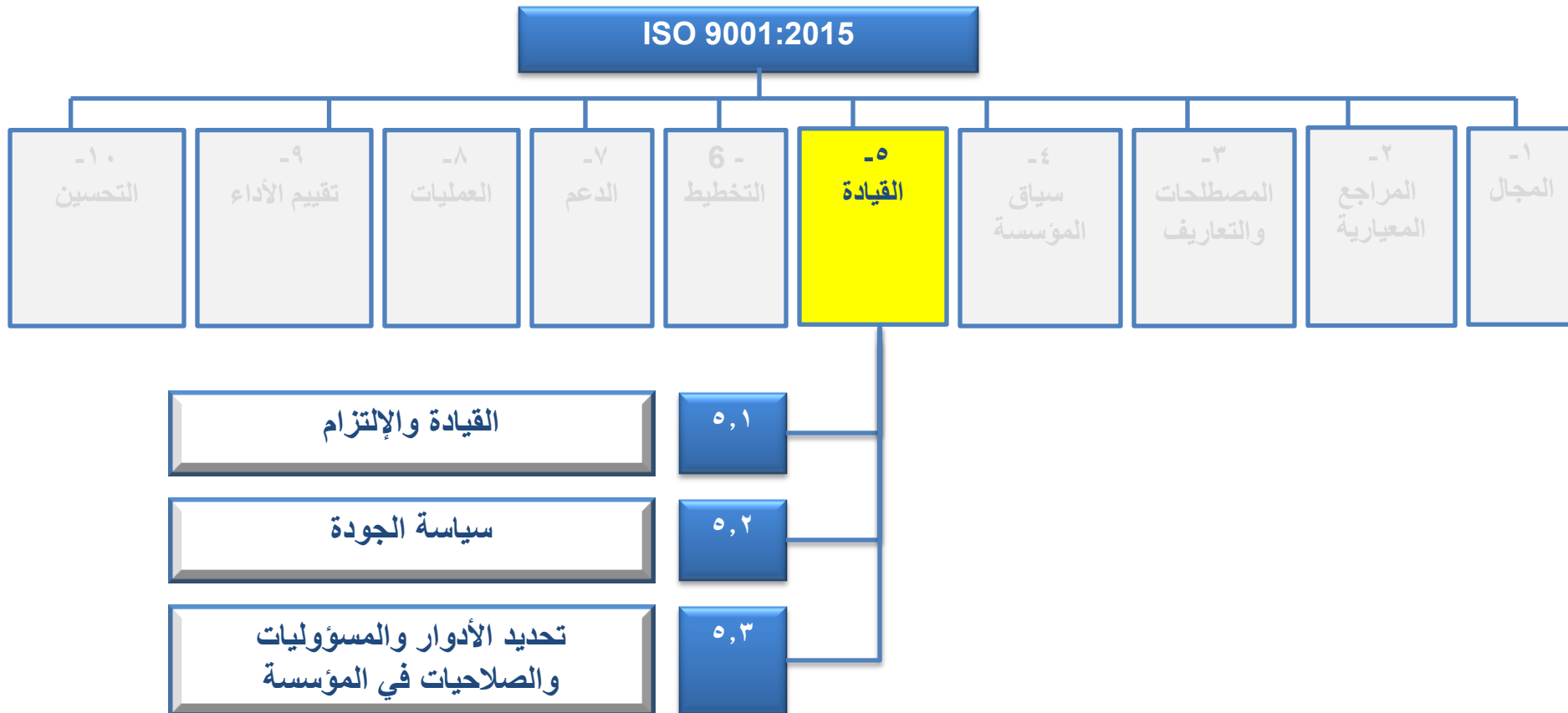
تعريف نظام إدارة الجودة بناء للمواصفة ISO9001 ومراحل تطبيقه

٣



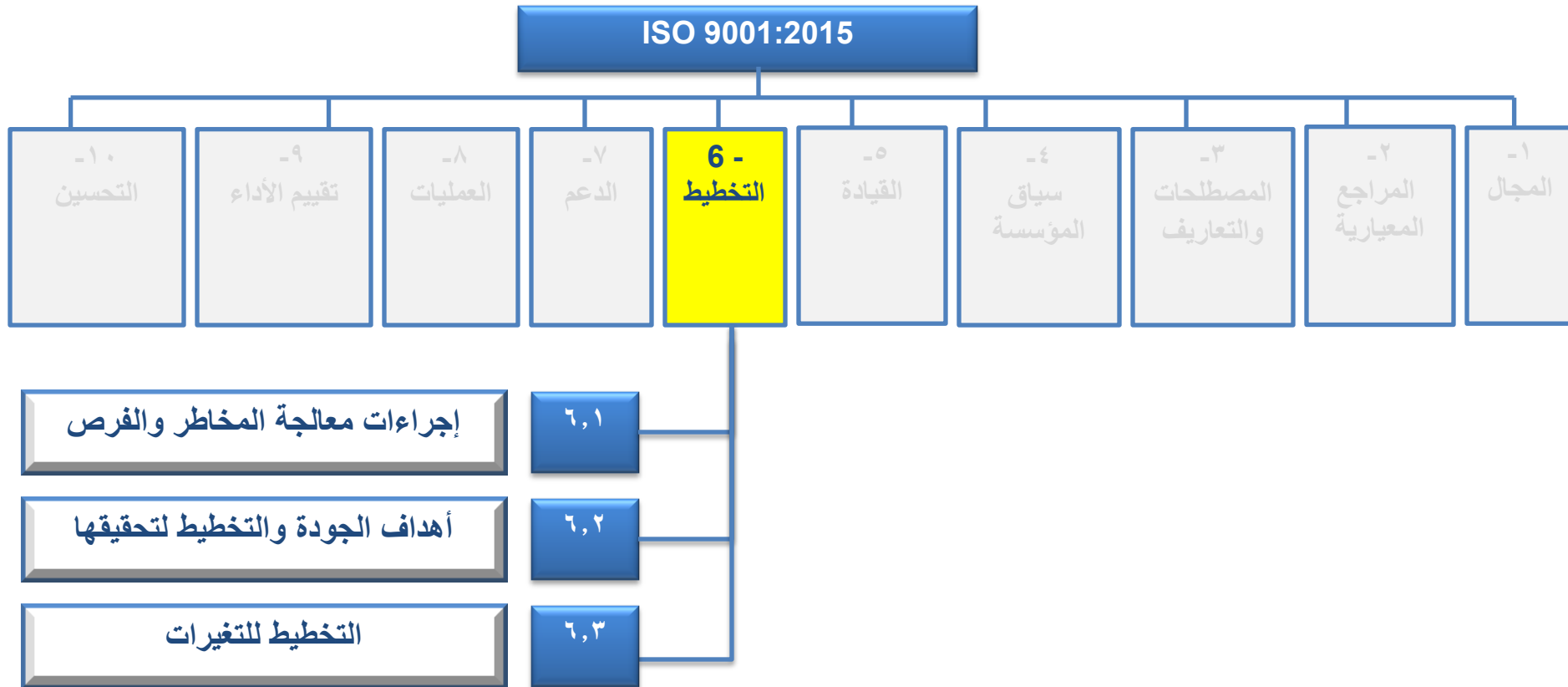
تعريف نظام إدارة الجودة بناء للمواصفة ISO9001 ومراحل تطبيقه

٣



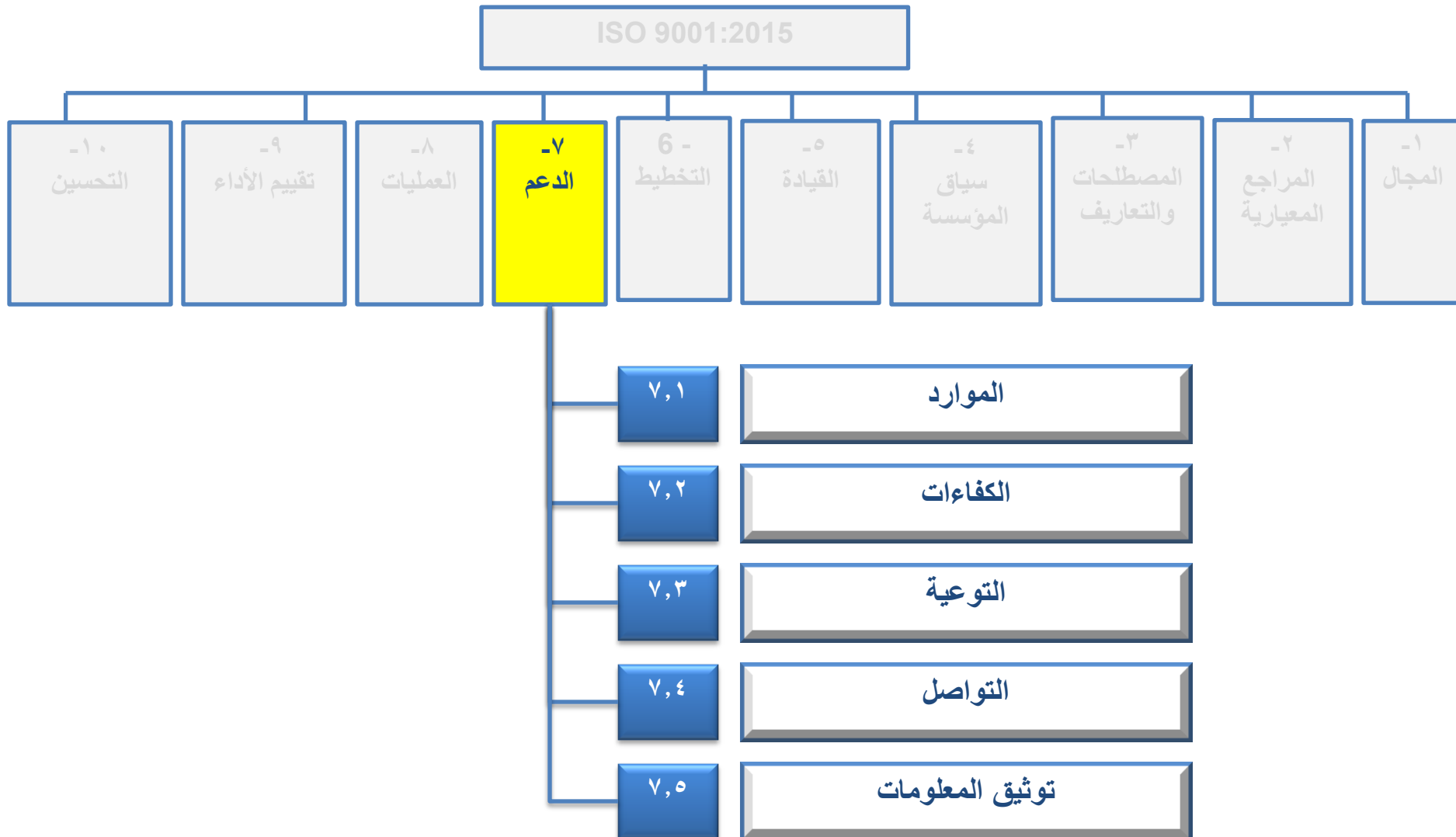
تعريف نظام إدارة الجودة بناء للمواصفة ISO9001 ومراحل تطبيقه

٣



تعريف نظام إدارة الجودة بناء للمواصفة ISO9001 ومراحل تطبيقه

٣



تعريف نظام إدارة الجودة بناء للمواصفة ISO9001 ومراحل تطبيقه

٣



تعريف نظام إدارة الجودة بناء للمواصفة ISO9001 ومراحل تطبيقه

٣



تعريف نظام إدارة الجودة بناء للمواصفة ISO9001 ومراحل تطبيقه

٣



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
ISO9001 ومراحل تطبيقه

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 بناء للمواصفة ISO9001 ومراحل تطبيقه	3
فوائد تطبيق نظام إدارة الجودة وخربرات عالمية ومحلية	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

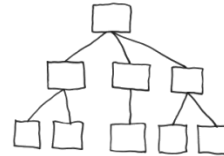
١. توجه شركات السياحة العالمية لضرورة حصول الفنادق وشركات النقل السياحي على شهادة الأيزو لاعتمادها في استقبال ونقل وفودها السياحية.
٢. اعتراف عالمي بأن نظام إدارة الجودة لدى الشركة يتطابق مع متطلبات المواصفة الدولية الأيزو وبالتالي آلية مساعدة للتصدير أو الدخول في الأسواق العالمية.

QMS at the Lebanese University

Scope Selection

Strengthening
Quality Management
Capabilities &
Infrastructure
in Lebanon

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



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