



المراجعة الداخلية



مركز

ضمان الجودة والتطوير المستمر



9001:2015

International Organization for Standardization

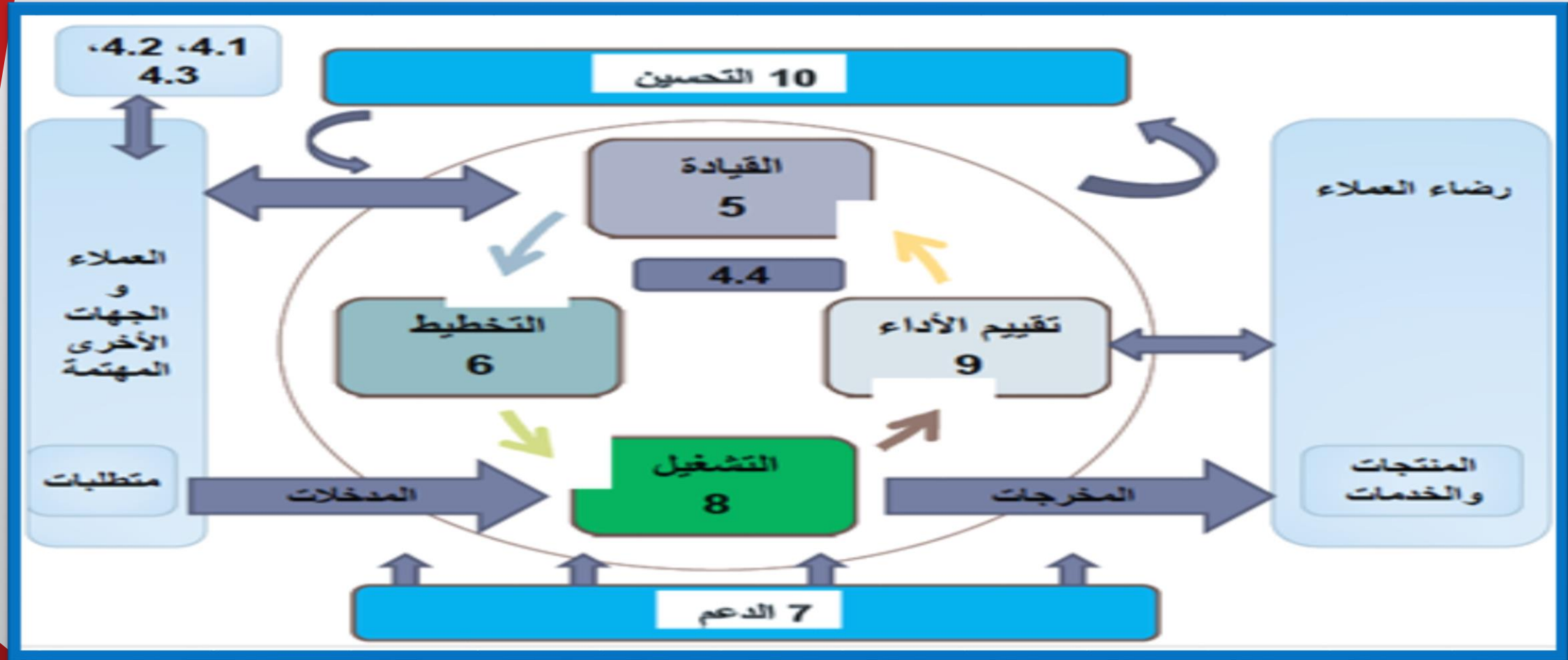


ISO 9001:2015
www.iso.org

تطور مواصفة أيزو ٩٠٠١



نموذج نظام إدارة الجودة المبني على العمليات



مخطط العمليات

خطط – نفذ – افحص – تصرف

Act

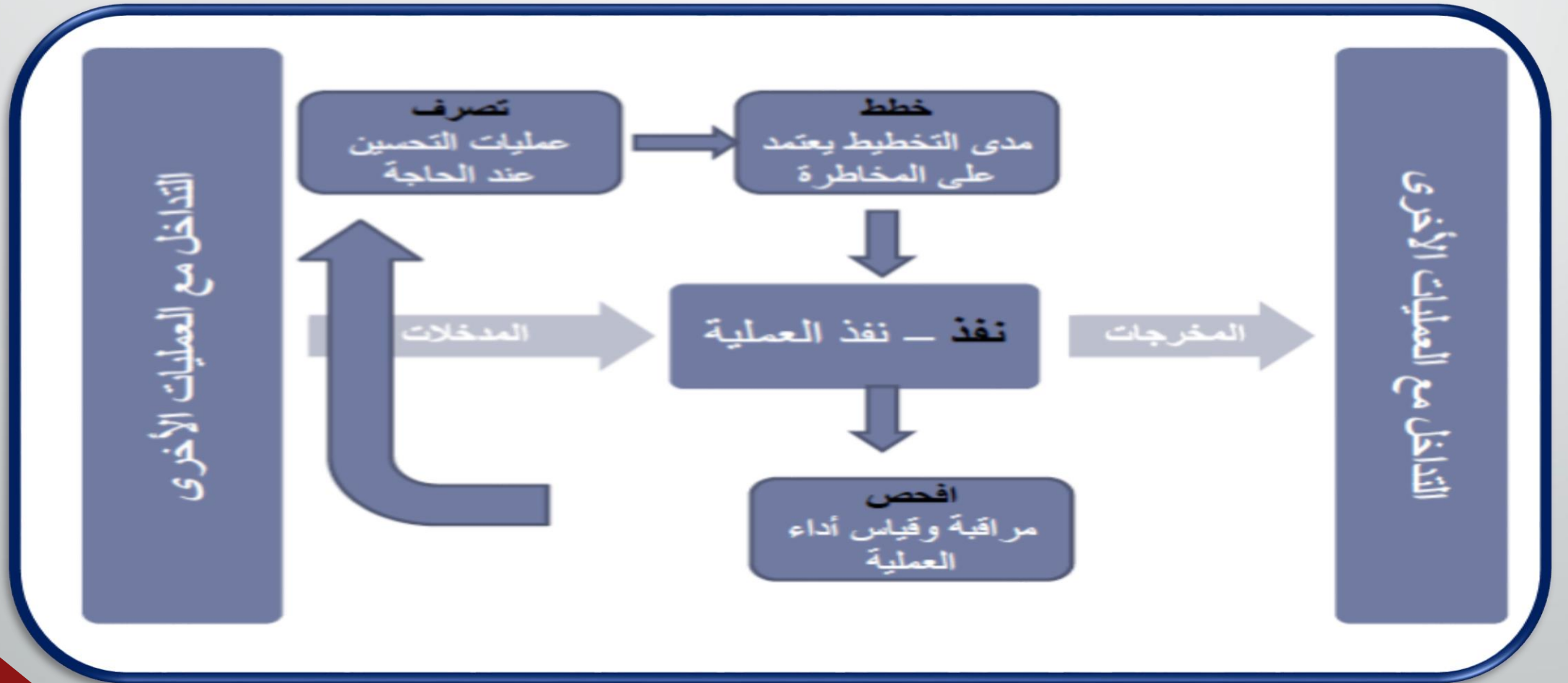
Plan

Check

Do



مفهوم العمليات



الهيكل العام للمواصفة (High structure High level structure)

- 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

4. سياق (إطار) عمل
المؤسسة
Context of Organization

٤,١ فهم المؤسسة
واطار العمل

٤,٢ فهم متطلبات
الجهات ذات العلاقة

٤,٣ تحديد مجال تطبيق
نظام ادارة الجودة .

٤,٤ نظام ادارة الجودة

٥. القيادة
Leadership

٥,١ القيادة
والالتزام .

٥,٢ سياسة
الجودة .

الادوار والمسئوليات
والصلاحيات .

٦. التخطيط
Planning

٦,١ الاجراءات
المتخذة للتعامل مع
الاخطار والفرص .

٦,٢ أهداف الجودة
والتخطيط لتحقيقها .

٦,٣ التخطيط لمواكبة
التغيرات .

٧. الدعم
Support

٧,١ الموارد .

٧,٢ الكفاءات .

٧,٣ التدريب .

٧,٤ الاتصال .

٧,٥ المعلومات الموثقة



تعريف المراجعة

المراجعة عملية منظمة لها خصائصها وفروضها، تعمل على تجميع وتقييم موضوعي للأدلة المتعلقة لموضوع ما؛ من أجل التأكد من درجة التوافق بين هذه المعلومات والمعايير الموضوعية. مع توصيل النتائج للمستخدمين وذوي الاهتمام.

سمات المراجع



عملية



شخصية

السمات الشخصية

- ١- أن يتميز بالمرونة والتفهم.
- ٢- أن يتميز بالثقة في النفس والهدوء.
- ٣- أن يتميز بعمق الملاحظة وشموليتها.
- ٤- أن يتميز بالود وبساطة التعامل.
- ٥- أن يتميز بحسن المظهر.
- ٦- أن يتميز بتقدير قيمة الوقت.
- ٦- أن يتميز بالموضوعية في الحكم.
- ٧- أن يتميز بمهارات الاتصال مع الآخرين.

سمات عملية

- ١- أن لا يبدي رأيا في أثناء الزيارة، ولا يترك انطباعا سلبيا.
- ٢- أن يكون رأيه مبنيا على الكفاءة المهنية والمهارة المطلوبة لإنجاز برنامج عمل المراجعة.
- ٣- أن يكون رأيه محايدا غير متحيز.
- ٤- أن يكون رأيه واقعا يعبر عن نتائج واقعية تحدث فعلا.
- ٥- ان يكون رأيه واضحا ومفهوما يعبر بما فيه الكفاية عن جميع البيانات والمعلومات.
- ٦- أن يكون رأيه شاملا لجميع وكافة الملاحظات عمل المراجعة.
- ٧- أن يكون رأيه دقيقا يمكن الاعتماد عليه.
- ٨- يجب مراعاة التفصيل والإيجاز في كتابة وإعداد الرأي في تقرير المراجعة بتفصيل غير ممل وإيجاز غير مخل .

مراحل المراجعة الداخلية

تخطيط عملية المراجعة الداخلية

فحص وتقييم المعلومات

توصيل النتائج وعملية المتابعة

التطوير الإداري (أيزو ٩٠٠١)

الوثائق والبيانات

وتشمل:

- محتويات الملف الإداري
- إجراءات وتعليمات العمل
- السجلات الخاصة بالعمل
- توثيق الإنجازات
- تقرير الإنجازات
- استطلاعات الرأي

طبيعة العمل

وتشمل:

- بيئة العمل
- متطلبات الأمان
- النظام والنظافة
- أداء العمل
- تنظيم العمل
- القيام بالمهام الوظيفية
- التدريب
- تطبيق إجراءات وتعليمات العمل
- رضا المتعاملين

قائمة التحقق العامة

م	بند المواصفة ISO9001	أسئلة واستفسارات المراجعين الداخليين	نتائج المراجعة	مطابق	غير مطابق
١		سياسة الجودة للجامعة والرؤيا والرسالة.			
٢		الأهداف الاستراتيجية للجامعة من خلال سياسة الجودة.			
٣		أهداف الإدارة العامة/الإدارة من خلال الأهداف التنفيذية وسياسة الجامعة.			
٤		المخطط الكامل لتنفيذ هذه الأهداف ومتابعة تنفيذ الأهداف			
٥		الهيكل التنظيمي للجامعة / الكلية.			
٦		العلاقات التبادلية بين القطاع / الإدارة العامة / الإدارة والإدارات الأخرى.			
٧		بطاقات التوصيف الوظيفي لرئيس القطاع / مدير عام الإدارة مدير الإدارة / جميع العاملين بالقطاع / الإدارة العامة / الإدارة.			
٨		سلطة تفويض مسؤوليات وسلطات رئيس قطاع / مدير عام / مدير الإدارة / في حالة تغيبه عن العمل لأي سبب من الأسباب.			
٩		حصر سجلات الجودة.			
١٠		حصر كامل بإمكانيات القطاع / الإدارة العامة / الإدارة من البنية التحتية.			
١١		تقييم الأداء لأنشطة الإدارة العامة / الإدارة.			
١٢		مظاهر تطبيق الأساليب الإحصائية بالقطاع / الإدارة العامة / الإدارة.			
١٣		حصر كامل بإمكانيات القطاع / الإدارة العامة / الإدارة من الموارد البشرية ومستوياتهم الفنية وقدرتهم على أداء العمل المنوط بهم.			
١٤		إعداد خريطة تدفق (Flow Chart) للعمليات المختلفة التي تقوم بتنفيذها الإدارة العامة / الإدارة مع توضيح المدخلات والمخرجات عليها والمسئول عن كل خطوة بها.			
١٥		المتطلبات القانونية والتشريعات التي تنطبق على العمليات والأنشطة بالإدارة العامة / الإدارة (قوانين - لوائح أخرى).			
16		هل يوجد تعليمات عمل وما طرق تنفيذها			
17		هل يوجد مقترحات للتحسين			

الأهداف

كيفية تحديد الهدف

أول خطوة لوضع الأهداف هي أن تضع في الاعتبار ما الذي تريد تحقيقه في عملك ؟
أعلى الأجل خلال عام مقبل.

بعد تحديد ماهية الأهداف التي تريد تحقيقها، يصبح لديك تصورا كاملا يشكل الجوانب
الأخرى لإتخاذ قرار التنفيذ، عليك تحديد أهدافك كما يلي:

أولا- تحديد واقع العمل، والإمكانيات المتاحة، فرص التطوير المتوفرة.

ثانيا- تحديد نقاط القوة فالحفاظ عليها أهداف هامة.

ثالثا - تحديد نقاط الضعف فمعالجتها أهداف هامة.

رابعا - وجود رؤية للتطوير والتحديث.

يجب أن تكون صياغة الأهداف بطريقة : SMART

التوضيح	المعني	الحرف
أي أنك تمتلك التصور الواضح للهدف من جميع جوانبه، فهدفك واضح جلي، يسهل شرحه وبيانه.	Specific محدد	S
يقصد قياس الهدف ذاته، أو قياس درجة الإنجاز، أي أن هدفك يمكن قياسه بكمية، أو بنسبة.	Measurable مقاس	M
أن يكون الهدف منطقي من الممكن تحقيقه ، وأيضاً، يجب أن تكون معطياتك أو قدراتك الخاصة متوافقة مع ذلك الهدف الذي يتسم بالواقعية والطموح في أن واحد	ATTAINABLE يمكن تحقيقه	A
أي أنك تهتم بتحقيقه فعلا وتجد داخلك الرغبة الحقيقية لتحقيقه، وأن يكون من طبيعة عملك ومرتب برغبتك في التطوير.	RELEVANT مهم لك	R
يعني أن تضع لنفسك وقتاً تبدأ فيه العمل على الهدف، ووقتاً تنهي فيه عملك عليه	Timed محدد بوقت	T



أهداف الإدارة العامة / الإدارة

عن عام / - - - -

التاريخ : / /

الإدارة العامة / الإدارة:

ملاحظات	متابعة التنفيذ		أهداف الإدارة العامة / الإدارة	أهداف الهيئة الإداري للجامعة لعام / - - - - شاملة أهداف الجودة	م
	مخطط	محقق			

إعداد

اسم :

التوقيع :

التاريخ : / - /

مراجعة

اسم :

التوقيع :

التاريخ : / - /

إعداد

اسم :

التوقيع :

التاريخ : / - /

نموذج رقم SQ00000000F090002

إصدار (0/1) 04/11/2015



متابعة تنفيذ تحقيق هدف

اسم الهدف :
الإدارة العامة للإدارة / القسم : رقم الهدف : (.....) الأولوية : (.....) التاريخ : / /

ملاحظات	متابعة التنفيذ				المستول	الموارد المطلوبة	خطوات التنفيذ	م
	منفذ		مخطط					
	نهاية	بداية	نهاية	بداية				

اعتماد
اسم :
التوقيع :
التاريخ : / /

مراجعة
اسم :
التوقيع :
التاريخ : / /

إعداد
اسم :
التوقيع :
التاريخ : / /

نموذج رقم SQ0000000F090003
إصدار (0/1) 04/11/2015

مفهوم مؤشر الأداء

* هي العوامل التي تمكننا من قياس مقدار التقدم المتحقق في أداء العمل لتحقيق أهدافنا.

* مؤشرات الأداء مؤشرات لنجاح تحقيق الأهداف.

* مؤشرات الأداء مؤشرات إنجاز العمل.

* يتم قياس وتحديد مؤشرات الأداء بناء على معايير تحددها طبيعة العمل.

أهمية قياس الأداء

يساعدنا على

١ تحديد كيف نعمل و ما هي طريقة عملنا؟

٢ تقييم العمل وفقا للخطة الموضوعية.

٣ معرفة مدى رضا العملاء عما نقدمه لهم.

٤ معرفة خطوات تقدمنا لتحقيق أهدافنا.

٥ الاهتمام بوجود أدلة لأداء العمل.

أنواع مؤشرات الأداء

مؤشرات تتعلق بالفعالية

١

مؤشرات تتعلق بالكفاءة.

٢

مؤشرات تتعلق بالنتائج.

٣

مؤشرات تتعلق بوقت الإنجاز.

٤

مؤشرات تتعلق بمستوى جودة.

٥

«ما نستطيع قياسه نستطيع تعديله..
وتطويره والتحكم فيه»



سجل تباين العمليات وتقييم الأداء

خلال الفترة من إلى

الإدارة العامة للإدارة / القسم :

اسم العملية :

التاريخ : / /

ر	مؤشرات التباين	المستهدف والمخطط للتنبؤ	المنفذ الفعلي	الحيثيات	ملاحظات والإجراءات المعمول بها

إعداد	من الأعمال	التاريخ

نموذج رقم : SC0000000F-100002
إصدار (011) 04/11/2015



سجل الأنشطة والمرافقة والمتابعة والتقييم

إدارة عامة للإدارة / القسم :

اسم العملية :

التاريخ : / /

ر	تسجيل العمليات	مجلسة بقرار إدارتها	مجلسة بقرار من اللجنة والمتابعها	ملاحظات حول

إعداد	من الأعمال	التاريخ

نموذج رقم : SC0000000F-100001
إصدار (011) 04/11/2015



خطوات التحليل الإحصائي

1- جمع البيانات

الحصول علي البيانات عن الظاهرة المراد معالجتها إحصائياً بإستخدام الأسلوب المناسب لجمع البيانات

2- تنظيم وعرض البيانات

ترتيب البيانات التي تم جمعها عن الظاهرة وإعدادها في جداول أو إبرازها في رسوم بيانية تساعد علي فهم طبيعة الظاهرة وتمهد لتحليلها في مرحلة لاحقة.

3- تحليل البيانات

معالجة البيانات الإحصائية التي تم جمعها حول الظاهرة بهدف الوصول إلي بعض المقاييس والمؤشرات التي تساعد في الوصول الي قرارات مناسبة حول الظاهرة

4- الاستقراء وإتخاذ القرارات

الوصول الي الاستنتاجات والتعميمات حول الظاهرة بناءً علي ما تم التوصل اليه من نتائج وإتخاذ القرارات المناسبة.

عرض البيانات

■ تأتي مرحلة عرض البيانات بعد الانتهاء من عملية جمع البيانات، ويتم ذلك بطريقتين هما:

- ✓ العرض الجدولي.
- ✓ العرض البياني.
- ✓ العرض العددي.

يتم تطبيق الأساليب الإحصائية على جميع البيانات التي يتم جمعها ومطلوب تحليلها لاتخاذ قرارات وتوصيات للتحسين مثل البيانات الخاصة بالعاملين وبيانات تحليل حالات عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية ومعدل أعطال المعدات ومعدل الاستهلاك من الخامات ومن الموردين والمراجعات الداخلية وغيرها والتي تساعد في تحديد الإجراءات الوقائية وإجراءات التحسين .

مهام فريق المراجعة الداخلية

- فحص الوثائق الخاصة بمتطلبات تطبيق المواصفة الدولية أيزو ٩٠٠١.
- الاستفسار عن طبيعة العمل وتطبيق الإجراءات والتعليمات.
- جمع الشواهد والأدلة المرتبطة بأداء العمل.
- ملاحظة بيئة العمل ومتطلبات الأمن والسلامة.
- كتابة تقرير المراجعة.
- صياغة الإجراءات التصحيحية.
- الإسهام في تقديم التوصيات والمقترحات وكتابة التقرير الداخلى.

