التطبيق الفعال لنظم إدارة الجودة وفقاً لمتطلبات المواصفة القياسية ISO9001:2008

د. ياسر الكحلوت

QUALITY CREATIVE CENTER© 2012

مقدمة

على الرغم من انتشار تطبيقات نظم الجودة وفقا للمواصفة القياسية الدولية ISO 9001 لعام ٢٠٠٨ وحصول الكثير من المؤسسات الصناعية والخدمية على الشهادات المرادفة فى العديد من الدول، الا انها تواجه العديد من الصعوبات فى تطبيقها بفاعلية ، الامر الذى ادى الى اتسامها بالصبغة التجارية وأصبح الهدف هو الحصول على الشهادة دون الاستفادة الفعلية وهى التحسين والتطوير ورضاء العميل ، وساهم فى ذلك العديد من العوامل التى سيستعرضها المحاضر خلال الندوة كما سيستعرض سبل التغلب على ذلك من خلال اقتراح منهجية مثلى للحصول على الفائدة المرجوة من تطبيق نظام ادارة الجودة.

QCC © 2012

QUALITY CREATIVE CENTER© 2012

تعريفات الجودة

- الملائمة للاستخدام
- عمل الشيء الصحيح من أول مرة وفي كل مرة.
- الخلو من الأخطاء.
- مجموعة من المواصفات والخصائص لتلبية حاجات محددة.

وغيرها من مئات التعريفات

QCC © 2012

QUALITY CREATIVE CENTER© 2012

الجودة فى الاسلام

تعنى كلمة جودة " القيام بأداء العمل بإتقان وعلى الوجه المطلوب والمقبول. كما أمرنا الله ورسوله صلى الله عليه وسلم بذلك في كثير من الآيات والأحاديث كقوله تعالى: «الذي خلق الموت والحياة ليبلوكم أيكم أحسن عملاً» (سورة الملك آية رقم ٢) وقوله صلى الله عليه وسلم: (إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملا أن يتقنه)(رواه أبو يعلى والبيهقي).

والإتقان أعم وأشمل من كلمة الجودة أو مجرد القيام بعمل جيد . فالإتقان يأتي نتيجة التحسين المستمر ليصل العمل إلى أكمل وجه وأفضل صورة وهو الهدف المنشود من تطبيق الجودة الشاملة.

ونستنتج من ذلك أن ديننا الحنيف يحثنا ليس على تحقيق الجودة فحسب بل على تحقيق الهدف من عملية الجودة وهو إتقان الأعمال والرقي بها إلى أعلى مستويات الأداء الذي نتمناه.

QUALITY CREATIVE CENTER© 2012

تعريف وأهمية التقييس

تعريفه

نشاط يهدف إلى تحقيق الدرجة المثلى من النظام في محيط معين، من خلال وضع شروطا للاستخدام الشائع والمتكرر آخذا بعين الاعتبار مشاكل فعلية ومحتملة.

مهمته

صياغة وإصدار وتطبيق المواصفات

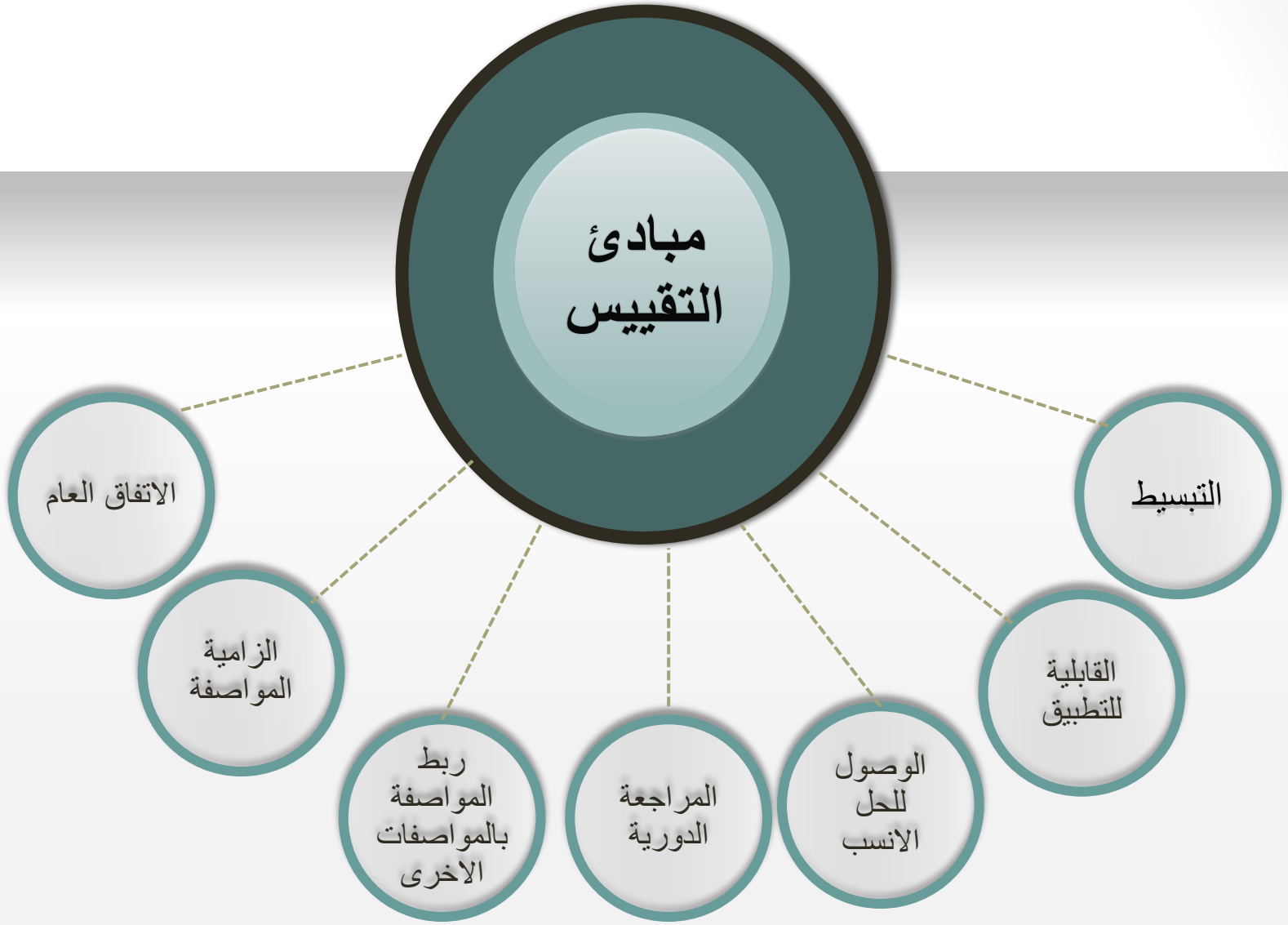
فوائده

- تحسين ملائمة المنتجات والعمليات الإنتاجية والخدمات للأغراض التي خصصت لها
- منع العوائق للتجارة وتسهيل التعاون التقني.

QCC © 2012

QUALITY CREATIVE CENTER© 2012

مبادئ التقييس



QCC © 2012

QUALITY CREATIVE CENTER© 2012

المواصفة القياسية ISO

International Standardization Organization(ISO)



يمثل مصطلح إيزو ISOاختصار لاسم المنظمة الدولية للمعايير (أو المواصفات أو المقاييس)، والتي تأسست سنة ١٩٤٧، وهي اتحاد دولي مقره في جنيف ويضم في عضويته أكثر من ٩٠ هيئة قياس وطنية، جاء اختصارها ISO اعتماداً على الكلمة اليونانية ISOS والتي تعني Equalمتساوي

QCC © 2012

QUALITY CREATIVE CENTER© 2012

الدور الذي تقوم به هذه المنظمة

- إصدار المواصفات القياسية العالمية واستمرار التحديث بها وذلك للعمليات الإنتاجية الخدمية وعمليات التفتيش .
- تطوير وتحديث عمليات التوحيد القياسي.
- ضمان سهولة التبادل التجاري للمنتجات والخدمات بين دول العالم



المواصفات القياسية الدولية الخاصة بنظم إدارة الجودة



(عائلة المواصفة القياسية ISO 9000)

QUALITY CREATIVE CENTER© 2012

إصدارات ISO 9000



المراجعات الرئيسية Major Revisions:-

- ISO 9001:1987
- ISO 9001:1994
- ISO 9001:2000
- ISO 9001:2008

QUALITY CREATIVE CENTER© 2012

أين يمكن تطبيق ISO9001



يمكن تطبيق معايير المواصفة على مؤسسات القطاع العام والقطاع الخاص والمؤسسات الصناعية والخدمية بغض النظر حجم المؤسسة أو إذا ماكانت ربحية أو غير ربحية

QUALITY CREATIVE CENTER© 2012

عناصر تحقيق متطلبات المواصفة

تطبيق متطلبات المواصفة

تحديد وتوضيح إجراء العمل،أو ما يطلق عليه بالإجراءات التنظيمية

مشاركة الجميع في عملية التحسين والتطوير المستمرة



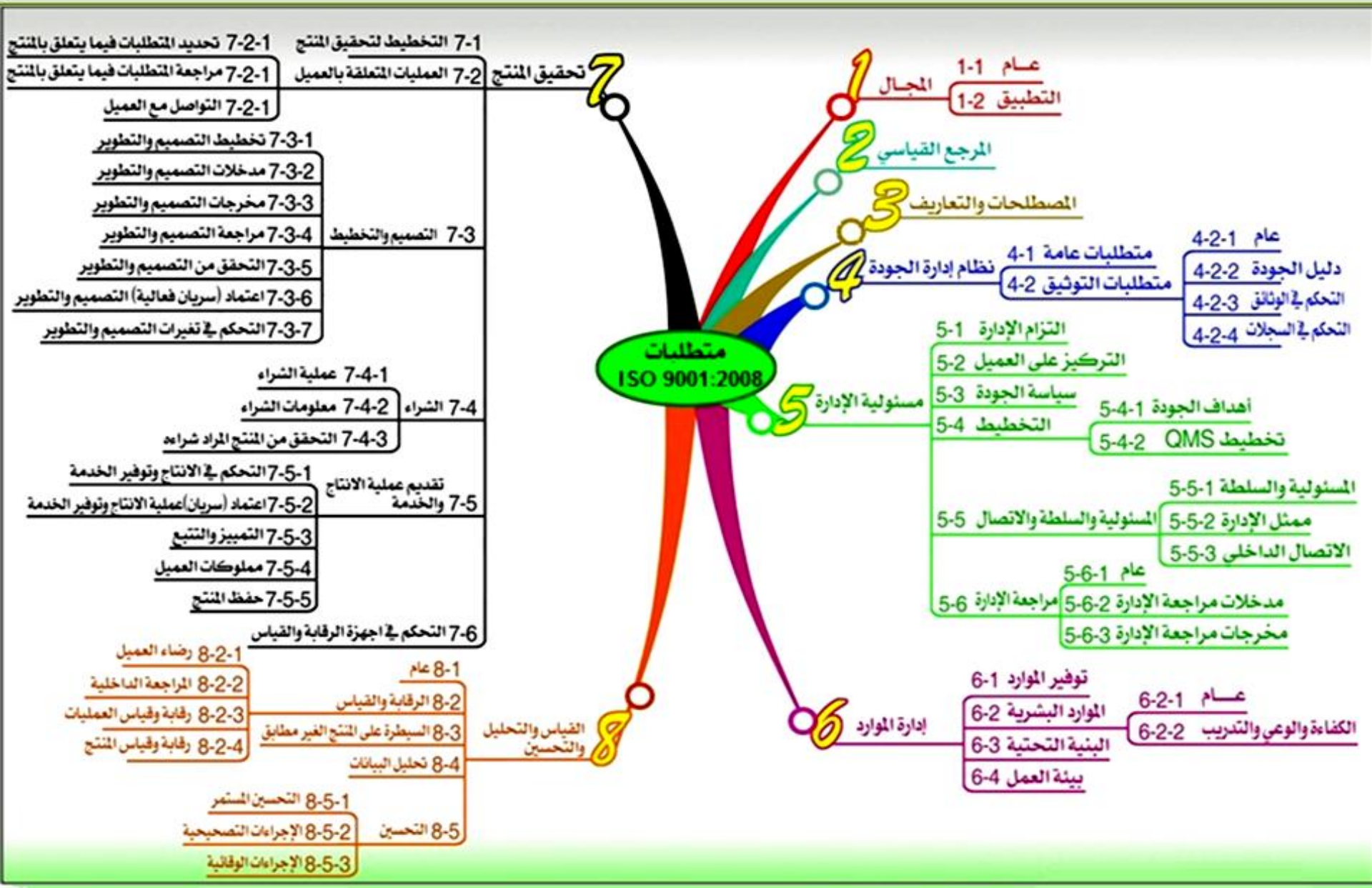
QCC © 2012

QUALITY CREATIVE CENTER© 2012

متطلبات المواصفة الدولية

Quality management system requirements

ISO 9001:2008



الفوائد التي تعود على المنشأة من تطبيق نظم إدارة الجودة ISO 9001:2008

- تمكين القيادات من تحليل المشكلات بالطرق العلمية الصحيحة والتعامل معها من خلال الإجراءات التصحيحية والوقائية لمنع حدوثها مستقبلاً.
- رفع مستوى الوعي الثقافي لدى العاملين من خلال إبراز أهمية تطبيق الجودة.
- التزام بنظام الترابط والتكامل بين جميع العاملين في المؤسسة والعمل عن طريق الفريق وبروح الفريق.
- تطبيق نظام الجودة يمنح المؤسسة الاحترام والتقدير المحلي والاعتراف العالمي.
- يساعد تطبيق مفهوم الجودة في المؤسسة على تحليل متطلبات منسوبي المؤسسة وتعريف العمليات اللازمة وجعل هذه العمليات تحت المراقبة .

QCC © 2012

الفوائد التي تعود على المنشأة من تطبيق نظم إدارة الجودة :

- خفض التكاليف .
- زيادة نسبة تحقيق الأهداف الرئيسية للشركة(وضوح الغرض)
- التقليل من الأخطاء وسهولة ضبط حالات عدم المطابقة
- تقليل الوقت اللازم لإنجاز المهمات للعميل (وضوح الاجراءات)
- التقليل من عمليات المراقبة
- إيجاد ثقافة تركز بقوة على العملاء .
- تحسين نوعية المخرجات .
- تحسين الربحية والإنتاجية .

QCC © 2012

QUALITY CREATIVE CENTER© 2012

الفوائد التي تعود على المنشأة من تطبيق نظم إدارة الجودة :

- تعليم الإدارة والعاملين كيفية تحديد وترتيب وتحليل المشاكل وتجزئتها إلى أصغر حتى يمكن السيطرة عليها.
- اتخاذ القرارات الصحيحة المبنية على الدارسة والتحليل
- تدريب الموظفين على أسلوب تطوير العمليات
- زيادة القدرة على جذب العملاء والإقلال من شكاويهم
- تحسين ثقة وأداء العمل للعاملين (المعرفة والتمكين)

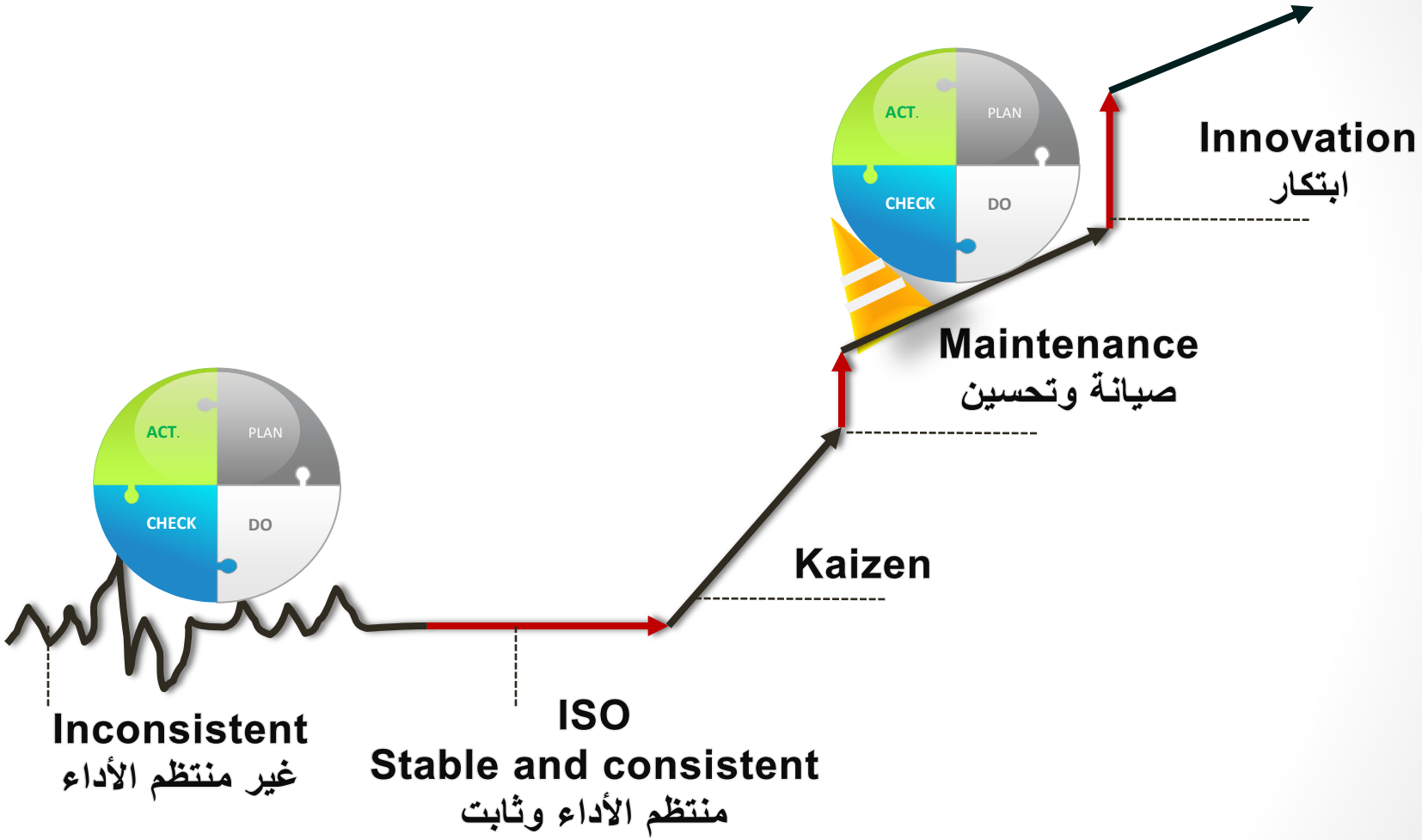
QCC © 2012

صعوبات ومعوقات تطبيق مفهوم إدارة الجودة

- المركزية في اتخاذ القرار: إن إدارة الجودة تتطلب اللامركزية في القرار.
- ضعف التزام الادارة العليا بتطبيق نظم الجودة (القدوة الحسنة).
- قلة الوعى الثقافى لأهمية نظم الجودة فى تحسين وتطوير العمل.
- قلة خطط التدريب لمجالات الجودة فى المؤسسات الصناعية والخدمية.
- قلة الوعى الثقافى بسلسلة مواصفات ISO9001
- اعتماد نظام المعلومات في المجال على الأساليب التقليدية.
- عدم توفر الكوادر المدربة والمؤهلة في مجال إدارة الجودة في العمل
- التمويل المالي: يحتاج تطبيق نظام الجودة إلى ميزانية كافية.
- الإرث الثقافي والاجتماعي هو ثقل الموروث التربوي التقليدي وعدم تقبل أساليب التطوير والتحسين.

QCC © 2012

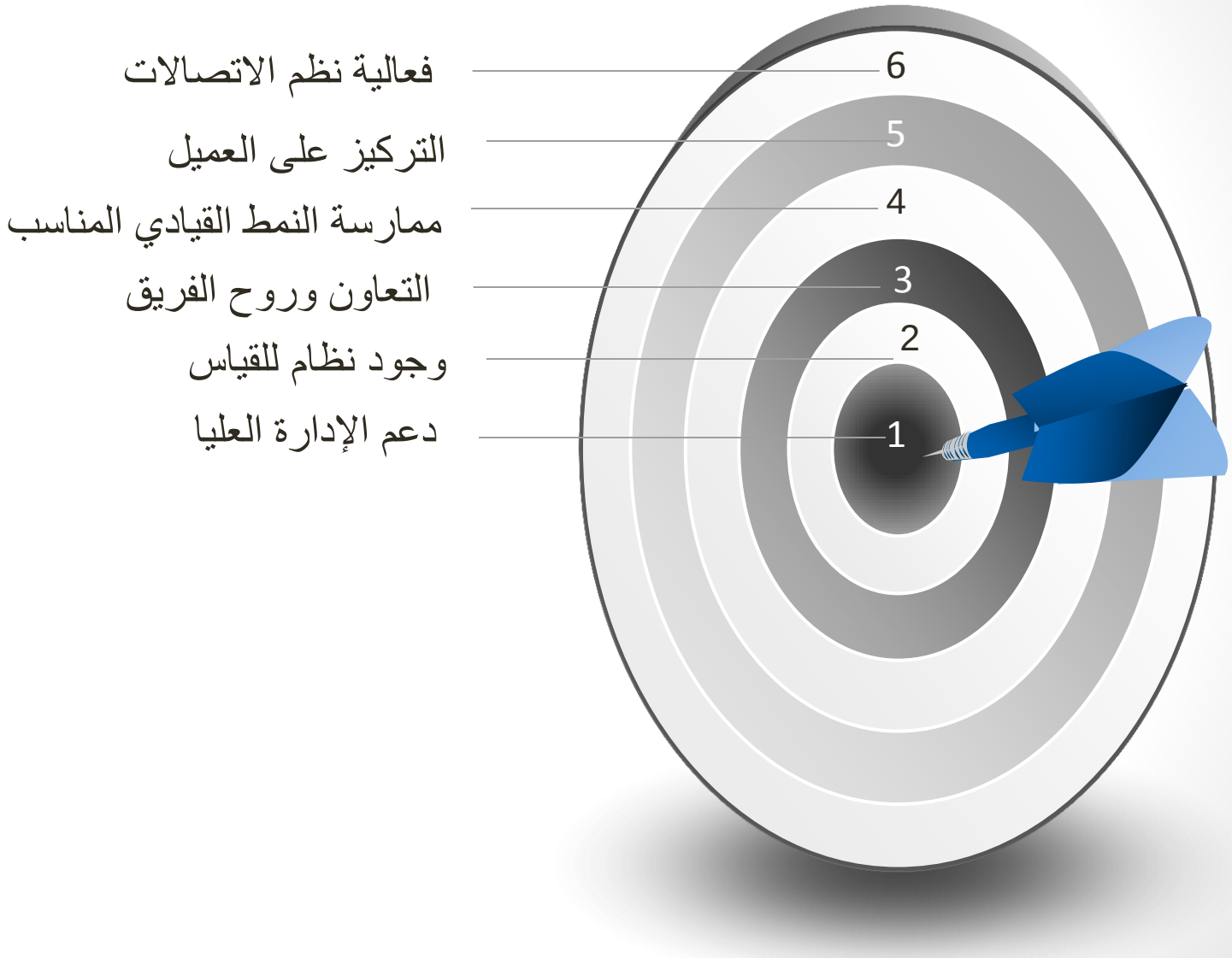
دورة التحسين المستمر



QCC © 2012

QUALITY CREATIVE CENTER© 2012

المتطلبات لتطبيق إدارة الجودة بشكل فعال



QCC © 2012

QUALITY CREATIVE CENTER© 2012

شكراً جزيلاً

QUALITY CREATIVE CENTER© 2012