

# الأكاديمية العربية الدولية



الأكاديمية العربية الدولية  
Arab International Academy

## الأكاديمية العربية الدولية المقررات الجامعية



**الجودة الشاملة و مواصفة ISO**



# مواصفة الآيزو

- المعنى
- شهادة الآيزو ٩٠٠٠



د. خالد بن سامي محمد حسين  
جامعة الملك عبدالعزيز



# مواصفة الآيزو

- ٩٠٠٠ إرشادية غير إلزامية
- ٩٠٠١ مواصفة (تصميم و تنفيذ)
- ٩٠٠٢ مواصفة (تنفيذ)
- ٩٠٠٣ مواصفة (منتج نهائي)
- ٩٠٠٤ إرشادية غير إلزامية
- التحديث كل ٥ سنوات

٢٠٠٠---١٩٩٤---١٩٨٧ ●





# أرقام و حقائق

زيروكس  
(USA)

تأسست عام ١٩٠٦ م

لها فروع في أنحاء العالم

٥٨.١٠٠ موظف (٣٢.١٠٠ في أمريكا)

توفر استراتيجيات إدارة الوثائق  
طابعات و الآلات تصوير رقمية



## أرقام و حقائق

- تحسين في تطوير جودة مكائنات زيروكس  $78\%$
- انخفاض التكاليف النشرية من  $360\%$  إلى  $135\%$
- انخفاض نفقات التصنيع بنسبة  $50\%$
- انخفاض شكاوى العملاء بنسبة  $90\%$
- تحسن سلامة و أمان المنتج بنسبة  $70\%$
- التحسن في أوقات تسليم المنتج بمقدار  $40\%$
- زيادة الأرباح بنسبة  $350\%$



# أرقام و حقائق

## IBM (USA)

أكبر شركة في مجال تقنية المعلومات العالم  
أجهزة الحاسب الآلي و البرامج الخاصة بها  
٣٢٩.٠٠٠ موظف في ٧٥ بلد



## أرقام و حقائق

- اختصار زمن تركيب الحواسب الآلية بنسبة ٦٦٪
- زيادة الانتاجية بنسبة ٣٠٪
- انخفاض مشاكل الاختبارات من ١٢٪ إلى ١.٢٪
- تحقيق وفر سنوي بمقدار ١٠ مليون دولار
- تخفيض زمن تطوير المنتج بنسبة ٥٠٪
- انخفاض التكاليف
- تحقيق ميزة تنافسية على أهم المنافسين

# أرقام و حقائق

## Canadian Pizza (UK)

حصلت على شهادة الآيزو عام ٢٠٠٠  
إعداد بيتزا و تجميدها

٣ مواقع تصنيع  
موقع للتوزيع  
٤٠٠ موظف



## أرقام و حقائق

- البيتزا أصبحت أفضل
- تقلصت شكاوى العملاء بنسبة ٨٥٪ خلال سنة (١٢٨ شكوى إلى ١٩ )
- تقلص الهدر من ٥٪ إلى ٢٪
- التركيز على التدريب
- جميع العملاء لهم نفس المزايا و المعاملة



# أرقام و حقائق

## Glasgow City Council (UK)

حصلت على شهادة الآيزو عام ١٩٩٥  
تقديم الخدمات و الصيانة للمشاريع

٣٠٠٠ موظف



## أرقام و حقائق

- الحصول على المزيد من عقود الصيانة بما يوازي ٢٢ مليون دولار أمريكي سنويا
- تقلصت شكاوى العملاء بنسبة ٨٧٪ خلال سنتين (١٣٪ إلى ١٠٪)
- خلال السنة الأولى ٣٧٪ من الموظفين أفادوا أن العمليات طورت و أصبحت تقدم أفضل من أول مرة

# أرقام و حقائق

## Rubbermaid Commercial Products (USA)

حصلت على شهادة الآيزو عام ١٩٩٥ م  
تصنيع أدوات التنظيف  
٣٠٠ موظف



# أرقام و حقائق

- زيادة في المبيعات بنسبة ٧٠%
- انخفاض شكاوى العملاء بنسبة ٦%
- التركيز على التدريب
- الاهتمام بالتطوير و التحسين المستمر



# أرقام و حقائق

## British Gas Services (UK)

حصلت على شهادة الآيزو عام ١٩٩٩ م  
تقديم خدمات الغاز



## أرقام و حقائق

- تطوير العمليات و إلغاء العمليات غير الضرورية أو المكررة مما ساهم في توفير ٦ مليون دولار أمريكي
- تنظيم و تطوير العمل الإداري
- الحصول على جائزة الملكة للخدمات بالإضافة إلى جائزة الملكية للخدمات

# مراحل الحصول على الشهادة

إعداد المستندات



التدريب



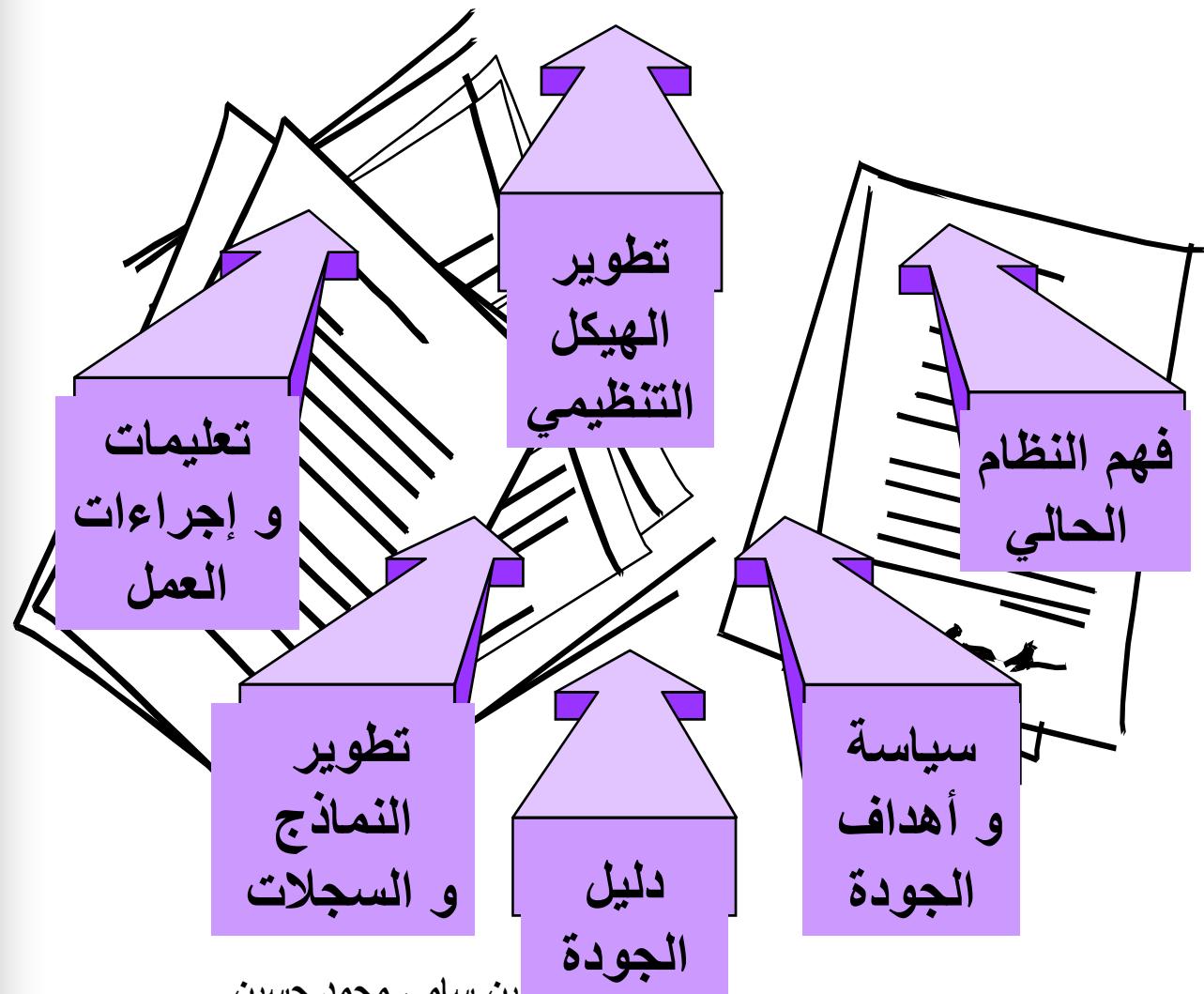
التدقيق



د. خالد بن سامي محمد حسين  
جامعة الملك عبدالعزيز

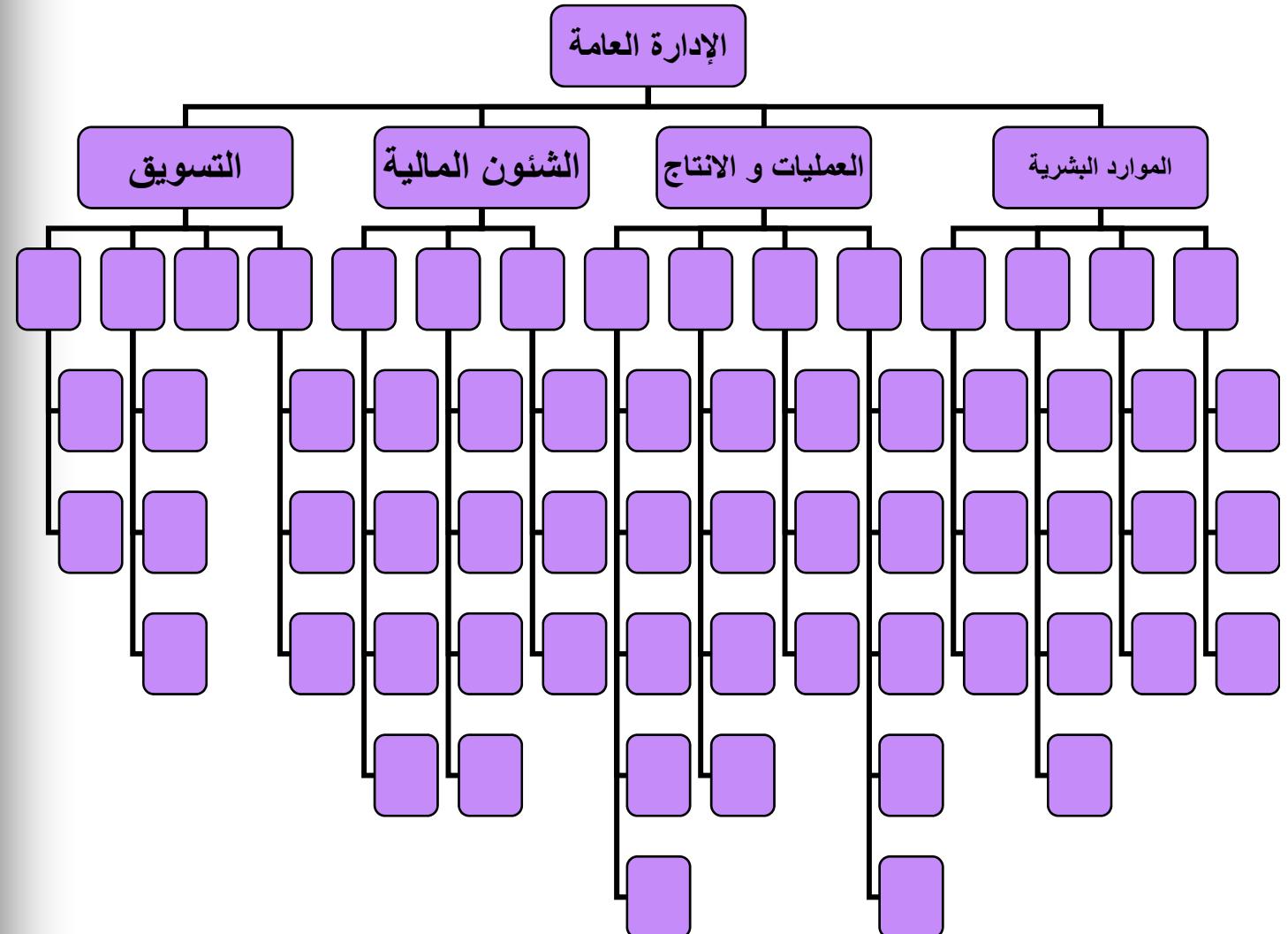


# إعداد المستندات





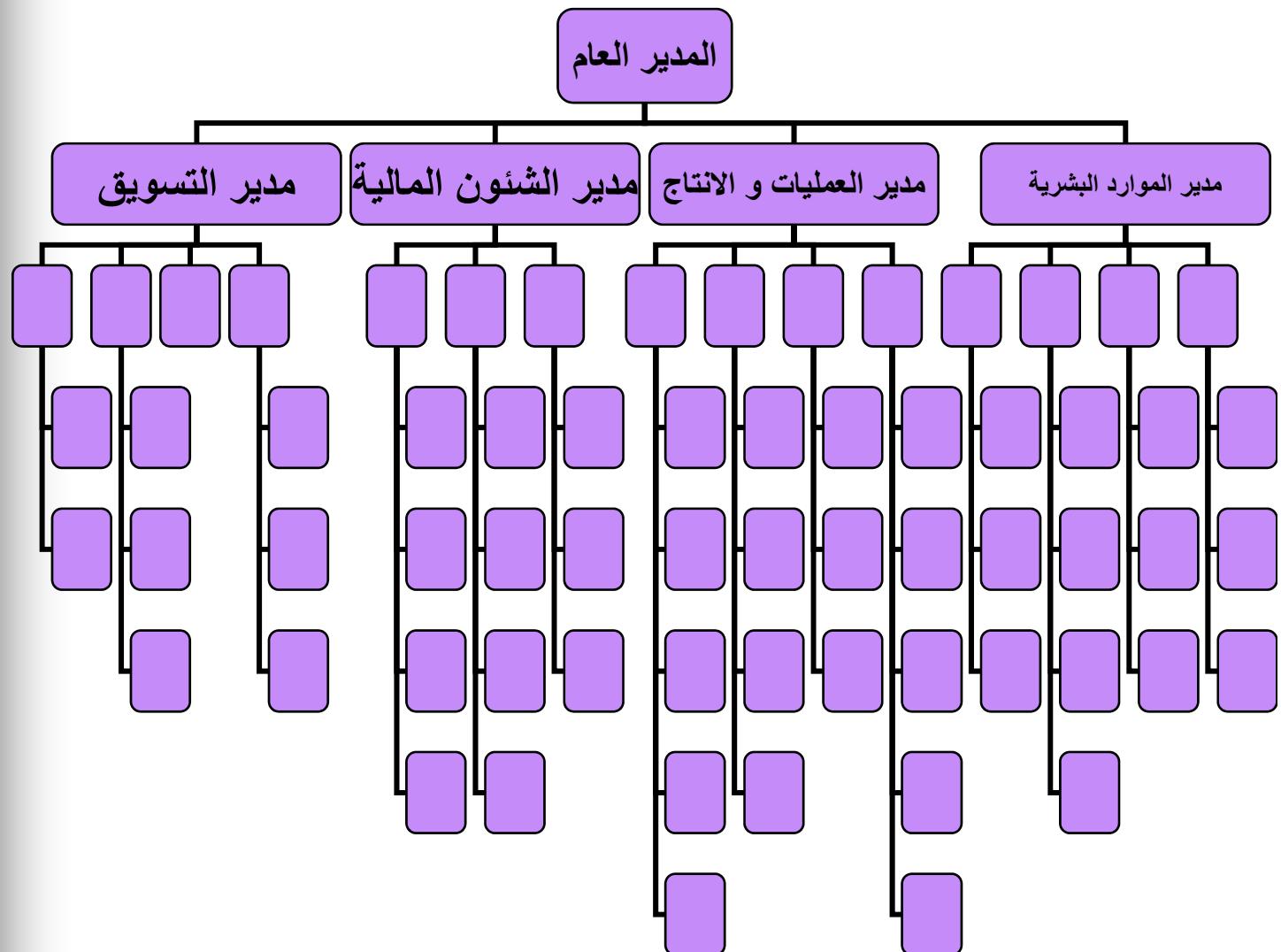
# حسب الإٰدراة



د. خالد بن سامي محمد حسين  
جامعة الملك عبدالعزيز



# حسب الوظيفة



د. خالد بن سامي محمد حسين  
جامعة الملك عبدالعزيز



# محتويات النظام

- مثل إدارة الجودة
- التوصيف الوظيفي
- تداخل العمليات
- الرسم التوضيحي لكل عملية
- النماذج
- الجهات التي لها متطلبات
- دليل الجودة
- الإجراءات العامة



## سياسة الجودة

- ملائمة لطبيعة الأهداف
- تشمل الالتزام بتنفيذ المتطلبات و تحسين فعالية نظام إدارة الجودة باستمرار
- تحدد الإطار العام لإعداد و مراجعة أهداف الجودة
- معلنة و مفهومة داخل الجهة
- تتم مراجعتها للتأكد من الاستمرارية و الملائمة



## سياسة الجودة (مثال)

إننا ملتزمون بشكل دائم بتوفير منتجات تلبي المتطلبات المتفق عليها مع العملاء ، و نضع الجودة نصب أعيننا في جميع الأعمال التي نقوم بها.

و يتحقق ذلك من خلال ما يلي:

- العمل جنبا إلى جنب مع عمالنا

- ترويج فلسفة أن كل شخص عبارة عن مورد و عميل لزملائه في العمل

- تأمين التأهيل و التدريب اللازمين لجميع العاملين بهدف تحسين أدائهم

- بشكل مستمر

- الحفاظ على فاعلية نظام الجودة المطبق في المؤسسة، و تطويره وفقا

- للحاجة بالتعاون مع جميع العاملين



## سياسة الجودة (مثال)

نحن ملتزمون بمبادئ ضمان الجودة بشكل تام، و نسعى إلى توفير منتجات تلبي متطلبات عملائنا، و تنسجم مع جميع المتطلبات القانونية ذات العلاقة. إن جميع العاملين في المؤسسة ملتزمون بتحقيق الجودة المطلوبة للمنتجات التي يقومون بتصنيعها. و لضمان تنفيذ هذا الالتزام تقوم المؤسسة بتزويدهم بالموارد المطلوبة و تأمين التدريب اللازم. و هدف من خلال ذلك إلى ضمان الجودة في كافة الأنشطة التي نقوم بها ، و الاستجابة للتغيير في متطلبات عملائنا، و نؤكد على أسعارنا المنافسة دون التخلص عن مستويات الجودة المحددة.

د. خالد بن سامي محمد حسين  
جامعة الملك عبدالعزيز

## سياسة الجودة (مثال)



تلتزم المؤسسة بأن تكون المؤسسة الرائدة في مجال \_\_\_\_\_ ، و يتأكّد هذا الالتزام من خلال الريادة في تحقيق الجودة في الخدمات المقدمة و المحافظة عليها ، و الارتقاء بنوعيتها إلى المستوى المطلوب.

يتم الوصول إلى هذا الهدف – بمشيئة الله – عبر مبادرة و مشاركة جميع منسوبي المنظمة في تحسين نوعية الخدمات بالتدريب و التحفيز و العمل الجماعي ، بالإضافة إلى بناء فريق إداري قوي يتمتع بقيادة مؤثرة لضمان فعالية أنظمة الجودة و تحسين الأداء.

و يتحقق الانسجام في نوعية خدماتنا مع المتطلبات المقررة من \_\_\_\_\_ و الأداء المتتطور الذي يتتجاوز التوقعات بتطبيق أنظمة إدارة الجودة (ISO9001:2000) ويتأكّد هذا التطوير المستمر لأنظمة إدارة الجودة بالمراجعة الدورية لأهداف الجودة من خلال المراقبة الذاتية و المتابعة



# أهداف الجودة

**SMART**

**Specific**

**Measurable**

**Achievable**

**Realistic**

**Time bounded**

■ **الخمس ميمات**

● **محدد**

● **مقاس**

● **محقق**

● **منطقي**

● **جدول زمنيا**



# الهدف الأول

القسم ٢م سوف يقلل العدسات المرفوضة بنسبة  
٥%



## الهدف الثاني

تقليل قائمة انتظار المراجعين للجراحات التجميلية

د. خالد بن سامي محمد حسين  
جامعة الملك عبدالعزيز



## الهدف الثالث

تحقيق شكاوى عملاء = صفر

د. خالد بن سامي محمد حسين  
جامعة الملك عبدالعزيز



## الهدف الرابع

تقليل وقت الخدمة في معالجة الأفلام الملونة ٣٥ ملم  
٣٦ صورة من المعدل الحالي (ساعتان) إلى ساعة  
واحدة خلال ٦ أشهر



## الهدف الخامس

الحرص على زمن توصيل البضاعة حيث لا يتعدى  
١٤ يوم

## الهدف السادس

تقليل عدد الأضرار في هيكل السيارات الجاهزة من  
المعدل الحالي ٢٪ إلى ١٪ خلال الربع الأول من

العام ٢٠٠٥



# التدريب

- دورة تدريبية للتدقيق الداخلي
- التدريب على فهم النظام و تطبيقه
- التدريب على القيام بالتدقيق الداخلي
- التدريب على متابعة الإجراءات الوقائية و التصحيحية
- التدريب على عقد اجتماعات تقييم الإدارة



# التدقيق النهائي

- تدقيق الجهة المانحة
- الملاحظات إن وجدت
- منح الشهادة

د. خالد بن سامي محمد حسين  
جامعة الملك عبدالعزيز



د. خالد بن سامي محمد حسين  
جامعة الملك عبدالعزيز



## Over It

By Millbower and Yager



You're free to go. Thanks for . . .

د. خالد بن سامي محمد حسين  
جامعة الملك عبدالعزيز