



إنشاء نظام لإدارة الجودة طبقاً للمواصفة القياسية الدولية (ISO)

منهجية المركز:

أنشئ المركز الدولي للتدريب وجودة الخدمات (ستكس) ليكون مركزاً علمياً يضم نخبة من أهم الخبراء المتخصصين في تقديم الدعم الفني والإداري اللازم لتمكين المؤسسات التعليمية والصحية والمؤسسات الخدمية الأخرى لضمان التطبيق الفعال لنظم التشغيل والإدارة والتي تمكنها من تقديم خدماتها بأعلى مستوى من الجودة، وفقاً لنظم متكاملة لإدارة الجودة.

وتتحدد خدمات المركز في تأهيل المؤسسات التعليمية والخدمية والإنتاجية الأخرى لتحقيق معايير الاعتماد المحلي والإقليمي والعالمي، ويتعاون المركز في ذلك مع عدد من الجهات العالمية للإستفادة من خبراتها في هذا المجال.

وبالإضافة إلى ذلك فإن المركز يولى إهتماماً خاصاً بتطوير وتنمية رأس المال البشري، وتطوير المؤسسات التعليمية والصحية والصناعية لتنمية قدراتها الذاتية واكسابها المزايا التنافسية في أسواق منتجاتها وخدماتها.

رسالة المركز:

رسالتنا هي المشاركة الفعالة والمتميزة في بناء القدرة المؤسسية وتنمية الموارد البشرية للمؤسسات التعليمية والصحية والصناعية والخدمية بصفة عامة ومساعدة المؤسسات العاملة في تلك المجالات على وضع وتنفيذ نظم إدارة الجودة طبقاً لمعايير الاعتماد المحلي والإقليمي والعالمي.

الرؤية الاستراتيجية للمركز:

رؤيتنا أن نكون مركزاً عالمياً رائداً لدعم وتطوير مؤسسات العمل المختلفة، في مجالات التدريب والاستشارات والتأهيل للاعتماد، وفقاً لأحدث معايير التميز والاعتماد العالمية.

القيم الأساسية للمركز:

- الابتكار والإبداع .
- التحسين المستمر
- الإهتمام الدائم بخبرائنا وموظفينا
- المحافظة على حقوق أصحاب المصلحة
- المصداقية و الشفافية والأمانة العلمية
- العمل بروح الفريق
- التطوير المستمر لفريق العمل بالمركز
- العميل أولاً
- خدمة العميل بعد إنجاز أعمالنا
- العمل بروح الشراكة مع العملاء
- الاستعانة بالخبرات المحلية والعالمية
- الإهتمام بالمعرفة وأفضل الممارسات
- احترام المنافسين

الأهداف الأساسية للمركز:

١. تقديم الاستشارات الفنية والإدارية في مجال نظم إدارة الجودة والاعتماد للمؤسسات التعليمية والصحية والصناعية والخدمية بصفة عامة.
٢. تقديم الدعم الفنى اللازم لإنشاء نظام لإدارة الجودة للمؤسسات الخدمية والهيئات المختلفة.
٣. عمل دراسات الجدوى المتكاملة لإنشاء مؤسسات تعليمية (جامعات، معاهد، مدارس).
٤. تصميم وتنفيذ البرامج التدريبية وتنمية الموارد البشرية في مجالات عمل المركز مع تقديم خدمات تقييم وقياس فاعلية التدريب وقياس الأثر.
٥. تأهيل المنظمات التي تدرّب أعضاؤها بالمركز على التنفيذ الفاعل للبرامج التدريبية التي تلقوها.
٦. تقديم الاستشارات الإدارية والفنية في مجالات إدارة الموارد البشرية وتطوير المنظمات.
٧. تنظيم وعقد المؤتمرات والندوات وورش العمل العلمية والتطبيقية.
٨. تقديم خدمات التخطيط الاستراتيجي من تدريب ونظم وتطبيقات للمؤسسات والهيئات المختلفة
٩. إعداد وتنفيذ برامج نظم المعلومات الإدارية (MIS) للمؤسسات والهيئات المختلفة
١٠. إنشاء مراكز التدريب والتأهيل لدعم التنمية البشرية وبناء القدرة المؤسسية في مجالات التدريب وضمان الجودة و التنمية المستدامة.
١١. إنشاء مراكز لاعداد المراجعين النظراء للقيام بعمليات المتابعة والمراجعة والتقييم للمؤسسات والهيئات المختلفة بعد الحصول على الموافقات من الجهات المختصة.
١٢. التعاون وتبادل الخبرات مع الهيئات المحلية والإقليمية والعالمية في مجالات عمل المركز.

إنشاء نظام لإدارة الجودة طبقاً للمواصفة القياسية الدولية (ISO)

مقدمة :

المواصفات القياسية الدولية (ISO) أكثر منهجيات نظم الإدارة استخداماً على مستوى العالم في المؤسسات الصناعية والخدمية على حد سواء ، حيث تتضمن هذه المواصفات متطلبات يؤدي تطبيقها إلى إنشاء منظومة إدارية / فنية متكاملة تهدف إلى استحداث آليات للتحسين والتطوير المستمر تعمل في المؤسسة من خلال المنظومة الموثقة ، بالإضافة إلى ترويج هذه المزايا بالحصول على شهادات المطابقة العالمية والتي تصبغ آليات العمل بالمؤسسة بملامح التجويد والإتقان وتكسب المتعاملين معها الثقة والولاء تجاه المؤسسة .

يقوم المركز الدولي للتدريب وجودة الخدمات (ستكس) بتقديم الخدمات الإستشارية للمؤسسات والهيئات الراغبة في إنشاء وتطبيق أنظمة الجودة ، البيئة ، الصحة والسلامة المهنية وسلامة الغذاء ، المعايير والإختبار وأمن المعلومات للتوافق مع متطلبات المواصفات القياسية الدولية الآتية:

عائلة الأيزو:

1. سلسلة مواصفات إدارة نظام توكيد الجودة ISO 9001:2008 .
2. سلسلة مواصفات إدارة نظام البيئة ISO 14001:2007 (EMS) .
3. سلسلة مواصفة نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية OHSAS 18001:2007 .
4. سلسلة مواصفات إدارة أنظمة سلامة الغذاء ISO 22000:2005 .
5. سلسلة المتطلبات العامة لكفاءة مختبرات المعايرة والاختبار ISO 17025:2005 .
6. سلسلة مواصفات إدارة نظام أمن المعلومات ISO 27001:2005 .

مراحل إنشاء النظام :

يتم إنشاء النظام الداخلي للجودة من خلال ثماني مراحل :

المرحلة الأولى: التقييم المبدئي للوضع الحالي للمؤسسة (تحليل الفجوة Gap Analysis)
تتضمن هذه المرحلة :

- تقييم الوضع الحالي لنظم الجودة بالمؤسسة مقارنة بالمتطلبات الضرورية للمواصفة القياسية الدولية والخطوات اللازمة للحصول على شهادة الأيزو .
- إنشاء كيان لنظم إدارة الجودة بالمؤسسة .

مخرجات المرحلة الأولى :

- 1- نواتج تحليل الفجوات والطريقة المستخدمة خلال مرحلة التقييم .
- 2- خطة العمل التي يجب أن تعتمدها المؤسسة .

المرحلة الثانية : التوعية والتدريب وتأهيل كوادر المؤسسة

وتتضمن هذه المرحلة :

- عقد دورات تدريبية للمستويات الإدارية المختلفة (عليا - متوسطة - تنفيذية) عن متطلبات المواصفة القياسية الدولية لنظم إدارة الجودة (الأيزو).
- تدريب نظري وعملي وورش عمل لنشر الوعي بثقافة الجودة وأهمية تطبيقها في المؤسسة وتعريف جميع العاملين بنظم إدارة الجودة ودور كل منهم في تطبيق النظام.

مخرجات المرحلة الثانية :

- كوادر مؤهلة قادرة علي تطبيق نظم إدارة الجودة وتنفيذ تعليمات العمل.

المرحلة الثالثة : تصميم وتوثيق نظام إدارة الجودة بالمؤسسة

وتتضمن هذه المرحلة :

- إنشاء الوثائق اللازمة لنظم إدارة الجودة والتي تشتمل علي: " سياسة الجودة ، إجراءات العمل، تعليمات العمل، نماذج العمل ، خطط تحديد وتقييم المخاطر وكيفية التغلب عليها ، خطط الطوارئ ، المخططات التدفقية للعمليات (Flow Charts) " وذلك طبقاً لمتطلبات المواصفات القياسية الدولية .

مخرجات المرحلة الثالثة :

- نظام موثق للإدارة متضمناً دليل الإدارة وسياسة الجودة والإجراءات وتعليمات العمل ونماذج العمل.

المرحلة الرابعة : تطبيق نظام إدارة الجودة

وتتضمن هذه المرحلة :

- تقديم الدعم اللازم للمؤسسة لمساعدتها في مرحلة التطبيق لضمان أن جميع الأقسام والعاملين قادرين علي أداء مهامهم وتفعيل المنظومة بإعداد السجلات الضرورية بما يضمن أن إدارة المؤسسة لديها ما يثبت أن النظام يعمل بطريقة صحيحة وبكفاءة عالية.

مخرجات المرحلة الرابعة :

- 1- تطبيق فعال للإجراءات والتعليمات.
- 2- تقارير الإنجاز.

المرحلة الخامسة : المراجعة الداخلية لنظم الجودة بالمؤسسة

وتتضمن هذه المرحلة :

- تنفيذ مراجعة داخلية بالمؤسسة للتأكد من أن مجموعة الوثائق والنظم تغطي كافة الأنشطة وتحقق متطلبات المواصفة.
- التأكد من فاعلية تطبيق نظم العمل بإدارة الجودة والإشراف علي الإجراءات التصحيحية.

مخرجات المرحلة الخامسة :

- 1- كوادر مؤهلة لإجراء المراجعات الداخلية قادرين علي الحفاظ علي نظام التوثيق.
- 2- تقارير المراجعات الداخلية.

المرحلة السادسة : الإجراءات التصحيحية

وتتضمن هذه المرحلة :

- تقديم المساعدة للإدارات الخاضعة للتأهيل في وضع خطة للإجراءات التصحيحية ومتابعة تنفيذها للتخلص من حالات عدم المطابقة الناتجة من المراجعات الداخلية .

مخرجات المرحلة السادسة :

- تنفيذ الإجراءات التصحيحية والوقائية لحالات عدم المطابقة .

المرحلة السابعة : الإعداد لمراجعة الجهة المانحة

- تتضمن هذه المرحلة تنفيذ مراجعة متكاملة علي نظام إدارة الجودة علي أنشطة الإدارات الخاضعة للتأهيل تماثل المراجعة التي ستتم بواسطة الجهة المانحة.
- تنفيذ جميع الإجراءات اللازمة لضمان وصول الإدارات الخاضعة للتأهيل إلي مستوي التأهيل الذي يحقق الحصول علي شهادة الأيزو من الجهة المانحة .

مخرجات المرحلة السابعة:

- الاستعداد للمراجعة النهائية من قبل الجهة المانحة للشهادات الدولية .

المرحلة الثامنة : منح شهادة الأيزو

تتضمن هذه المرحلة :

- مساعدة المؤسسة في إتمام المراجعة الخارجية بواسطة الجهة المانحة التي تم اختيارها للحصول علي شهادة نظم إدارة الجودة وذلك بعد تطبيق المؤسسة للنظم وعمل المراجعات الداخلية ومراجعة الإدارة للنظم.
- تمتد هذه المرحلة لحين تسليم الشهادات للمؤسسة.

مخرجات المرحلة الثامنة :

- حصول المؤسسة علي شهادة الأيزو .

الفترة الزمنية المطلوبة لإنشاء النظام والحصول على الشهادة

يتم تحديد الفترة الزمنية المطلوبة لإنشاء نظام إدارة الجودة والحصول على شهادة الأيزو بناءً على الإتفاق بين المؤسسة و المركز الدولى للتدريب و جودة الخدمات (ستكس) بعد الأخذ في الاعتبار العديد من العوامل والتي منها "حجم المؤسسة ، عدد العاملين ، عدد الإدارات ، عدد الأقسام وطبيعة نشاط المؤسسة".

أهمية تطبيق نظم إدارة الجودة وفوائد الحصول على شهادة الايزو

١. تلبية متطلبات العملاء وتحقيق توقعاتهم ورضاهم عن منتجات المؤسسة.
٢. زيادة جودة المنتجات .
٣. زيادة الحصة التسويقية للمؤسسة محليا وتصديريا.
٤. زيادة أرباح المؤسسة .
٥. زيادة الإنتاج والاستفادة المثلى من الموارد المتاحة .
٦. تقليل التكاليف وتحقيق سعر منافس لمنتجات المؤسسة .
٧. تطوير أساليب العمل داخل المؤسسة والإقلال من الأخطاء وسهولة ضبط حالات عدم المطابقة .
٨. تقليل نسب الأخطاء في الأقسام والعمليات وخفض نسب مرتجعات العملاء وإيجاد وسائل اتصال فعالة مع العملاء لمعالجة شكاوهم ومقترحاتهم وتحليل المسببات واتخاذ الإجراءات التصحيحية والوقائية لمنع تكرارها.
٩. الارتقاء بمهارات وقدرات العاملين والمهندسون والإداريون داخل المؤسسة.
١٠. حصول المؤسسة على الأيزو وبناء نظام جودة فعال سوف يكون عامل من عوامل دعم منتجات المؤسسة وخاصة في مجال التصدير.
١١. تحقيق القدرة للمؤسسة على المنافسة والبقاء بتأثير واضح داخل السوق.
١٢. إنشاء نظام إداري قوى مبنى على التوثيق ويحدد المهام والمسئوليات والسلطات مما يساعد على تحفيز العاملين ويضعهم أمام تنفيذ مهامهم بكفاءة وفاعلية .

التزامات المؤسسة الراغبة في الحصول على شهادة الأيزو

1. تلتزم المؤسسة بتخصيص مكان للتدريب وعقد الندوات وكذا توفير وسائل العرض ومساعدات التدريب.
2. توفير الانتقالات لخبراء المركز الدولي للتدريب وجودة الخدمات (CTQS) أثناء تنفيذ المشروع إذا لزم الأمر.
3. تخصيص مكان عمل لاستشاري المشروع خلال تواجده بالمؤسسة ويكون مجهز بالإمكانات المناسبة.
4. تعيين ممثل للإدارة لنظم إدارة الجودة له سلطات تنفيذية ليكون حلقة الوصل بين المؤسسة والمركز الدولي للتدريب وجودة الخدمات (CTQS)

التزامات المركز الدولي للتدريب وجودة الخدمات (CTQS)

1. تحديد الأنشطة التي تحتاج إلى إنشاء نظام إدارة الجودة طبقاً للأولويات والأنشطة التي يتوقف علي تحديدها طبيعية ومواصفات المنتج أو الخدمة - الطاقة الإنتاجية - حالة المعدات - حالة المنشآت - متطلبات الأسواق المحلية والعالمية من ذلك المنتج أو الخدمة بهدف التطوير والتحسين المستمر .
2. دراسة تلك المتطلبات والأولويات لعمليات التطوير والتأهيل وإنشاء نظام إدارة الجودة لإدارة المؤسسة.
3. تحديد المتطلبات اللازمة للبدء في إنشاء النظم بعمل دراسة تحليلية لإدارة المؤسسة وتحديد مصادر ونقاط الخطر الحرجة التي يجب استكمالها واستيفائها أو إنشائها ووضع خطة لها .
4. تحديد خطة زمنية مناسبة لطبيعة النشاط والمنتج أو الخدمة و المعدات والمنشآت والعاملين ومتطلبات المواصفة لإنشاء النظم.
5. تحديد وتعيين القائمين ومسؤولي إدارة الجودة من رئيس وأعضاء إدارة الجودة .
6. تحديد سياسات وأهداف إدارة المؤسسة ليتم إنشاء النظم علي أساسها .
7. إنشاء الإجراءات والوثائق والنماذج والتعليمات وتحديد المسؤوليات والوسائل المنظمة للعمليات الإدارية والانتاجية .
8. تدريب وتأهيل وتوعية العاملين لإدارة المؤسسة علي نظام إدارة الجودة والمراجعات الداخلية والخارجية.
9. تطبيق للنظام من خلال التدريب العملي للأفراد علي تفعيل الإجراءات الموضوعية طبقاً للمواصفات الدولية لإدارة الجودة .
10. إثبات صلاحية النظم والتحقق من تفعيلها وكفاءتها وفعاليتها .
11. مساعدة المؤسسة في الاتفاق والتعاقد مع الجهات المانحة للتقييم والحصول علي شهادات المطابقة للنظم بعد إتمام مراحل التأهيل .

شركاء النجاح



www.swacc.us



www.lighthousepd.com



دار مسارات للدراسات والتطوير –
الرياض المملكة العربية السعودية
www.darmasarat.com



مركز طيبة للتدريب – المدينة المنورة
– المملكة العربية السعودية
Taiba Center For Training
www.tc4t.com



I.C.A Associates
www.ica-associates.ca



المجموعة الليبية للجودة والتميز
Libyan Group For Quality & Excellence
www.lgqe.org



The Center for Quality
Assurance in International
Education, USA
www.cqaie.org



The Canadian Chamber of
Commerce in Egypt
(CanCham)
www.cancham.org.eg



Quality and Accreditation Center, Abha Saudi Arabia
www.qac-sa.com



Address: Villa 50, Second District, Fifth Area,
Al Tagamoe Al Khamis, New Cairo, Egypt
Tel: (+202) 23 13 13 43
Fax: (+202) 23 13 18 77
Mobile: 010 99999 732
E-mail: info@ctqs.org
Website: www.ctqs.org



مركز ستكس حاصل على
شهادة الأيزو 9001: 2008

CTQS is Certified ISO 9001:2008