

# مبادئ نظام إدارة الجودة

## مبادئ نظام إدارة الجودة:

لقد حددت إيزو 9001 مجموعة من المبادئ لنظام إدارة الجودة، حيث تضمنت إصدار 2008 على ثمانية بينما إصدار 2015 سلعة مبادئ أساسية كما يلي:

اصدار  
2008

التركيز على العميل؛ القيادة؛ إشراك العاملين؛ منهج العملية؛ منهج النظام؛ علاقات المنفعة التبادلية مع الموردين؛ منهج الواقعية في اتخاذ القرارات؛ التحسين المستمر.

اصدار  
2015

التركيز على العميل؛ القيادة؛ إشراك العاملين؛ منهج العملية؛ إدارة العلاقات؛ اتخاذ القرارات بناء على الأدلة؛ التحسين.

**المبدأ الأول: التركيز على العميل:** العميل هو بؤرة الاهتمام لذا لا بد العمل على فهم حاجياتهم الحالية والمستقبلية وتحقيق متطلباتهم والعمل على تجاوزها.

**المبدأ الثاني: القيادة:** هي المسؤولة عن وضع أهداف الب ارمج لتنفيذها بالشكل الصحيح والسليم.

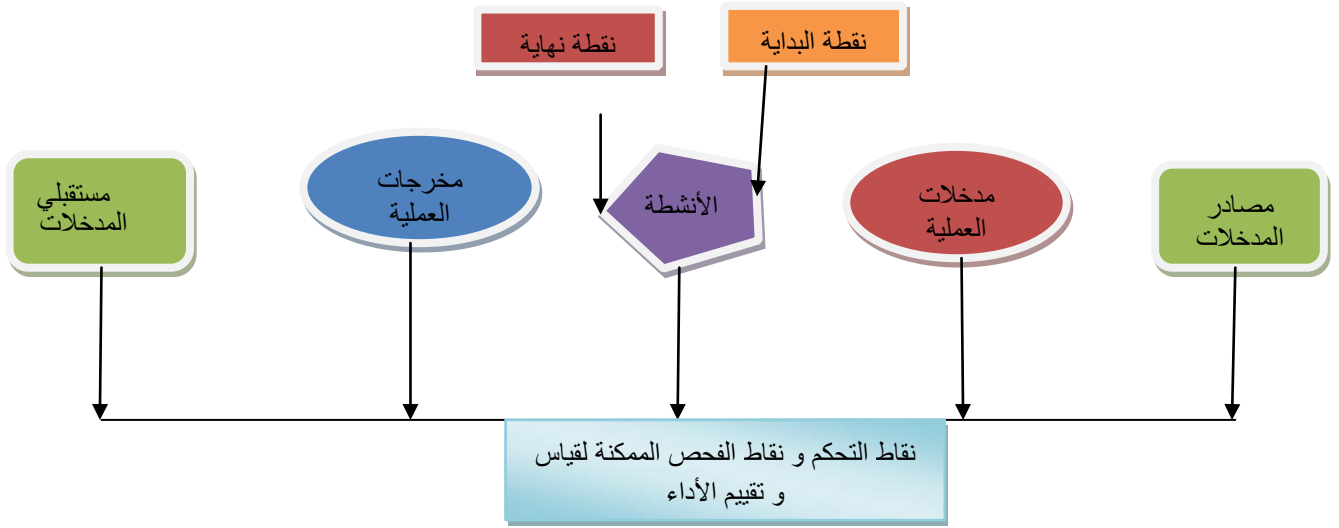
**المبدأ الثالث:** إشراك العاملين في المنشأة.

**المبدأ الرابع: منهج العملية:** هو إدارة منهجية للعمليات وتداخلاتها لتحقيق الأهداف والنتائج المرجوة. لقد تم دمج مبدأ منهج النظام مع منهج العملية نحت مسمى مبدأ منهج العملية كون النظام هو عبارة عن مجموعة من العمليات المتفاعلة والمتداخلة مع بعضها البعض.

ترتكز المنشأة أو المنظمة على العمليات:

- لتحديد ووضع الأنشطة المتداخلة والمتفاعلة فيما بينها.
- تحويل المدخلات إلى مخرجات.
- تنفيذ إجراءات التحكم والضبط لتحقيق الأهداف وإتمام عمليات التحسين المستمر.

وفيما يلي نموذج العملية وفقا لإصدار إيزو 9001:2015:



- \* لا يكفي تحديد المدخلات بل يجب تحديد مصادر هذه المدخلات (مصدرها) وهل هي موثوقة.
  - \* **الأنشطة:** تحديد نقطة بداية ونهاية كل نشاط من الأنشطة ووضع خطوات واضحة لهذه الأنشطة وضرورة الالتزام بها.
  - \* **مخرجات العملية:** النظر في مخرجات العملية هل هي التي تم التخطيط لها أم لا (إن هذه المخرجات قد تكون مدخلات لعملية أخرى).
  - \* **مستقبلي المدخلات**
- هناك خمسة محاور أساسية في النموذج الجديد للعملية وفق إيزو 9001:2015 وفي كل مرحلة لابد من وضع نقاط للتحكم وفحص مدخلات ومخرجات كل عملية أي قياس وتقييم أداء كل عملية في كل مرحلة.
- المبدأ الخامس: إدارة العلاقات:** ففي إصداره 2008 كانت محصورة فقط في الموردين. أما إصداره 2015 لم تحدد العلاقات (أي نوع من العلاقات).
- المبدأ السادس: اتخاذ القرارات:** ففي الأولى منهج الواقعية هو اتخاذ قرارات وفقا للواقع أي البيانات والحقائق أي بناء على الأرقام والإحصائيات. أما الثانية تستلزم وجود دليل واقعي ملموس.
- المبدأ السابع: التحسين:** يجب أن يكون التحسين هدفاً دائماً (لقد تم حذف كلمة مستمر في إصداره 2015 لأن هنالك أنواع من التحسين: التحسين المتدرج، التحسين البسيط: ...الخ والتحسين المستمر هو أحد هذه الأنواع وتم الإبقاء على كلمة التحسين فهي أعم وأشمل).