

# ISO 9001:2008

دورة للتدقيق الداخلي وفق المعيار الدولي

## ISO 19011:2002



# اعداد

فريق من قسم ضمان الجودة والاداء الجامعي  
وبالتعاون مع تشكيلات شعب ضمان الجودة في  
جامعة بغداد...



# المهدف من الدورة

١. التعرف على مبادئ التدقيق.
٢. التعرف على المواصفة الدولية ISO 9001:2008
٣. التعرف على نظام ادارة الجودة، مشتملا على وظيفة ومسؤوليات المدقق بما يتوافق مع المواصفة القياسية الدولية ايزو 19011:2011
٤. القدرة على التخطيط والقيام بالتدقيق على وفق نظام ادارة الجودة.
٥. القدرة على تجهيز وتقديم تقرير التدقيق والمتابعة على نتائج التدقيق.
٦. للايفاء بمتطلبات تدريب نظام الجودة للتدقيق بما يتوافق مع معايير اركا.

The **International Register of Certificated Auditors**  
(**IRCA**)

- المدقق: هو شخص ذو كفاءة ينفذ التدقيق ( المراجعة )
- المدقق: هي المنشأة التي يتم اجراء التدقيق عليها.
- فريق التدقيق: هو مدقق واحد او اكثر يقومون باجراء التدقيق ( المراجعة ).
- مجال التدقيق: مدى و حدود التدقيق.
- التدقيق : هو عملية منهجية مستقلة و موثقة لغرض الحصول على دليل مرجعي و تقييمه لتحديد المدى الذي اليه تم استيفاء معايير التدقيق ( المراجعة ).
- معايير التدقيق: مجموعة من سياسات واجراءات و متطلبات تستخدم كمرجع.

• المدققون يجمعون البراهين ويقارنونها بمتطلبات المرجع. **مثال:**

• **ضبط الوثائق**

• **الموارد المخططة.**

• **التحکمات المخططة.** مشتملة على اجراء العملية

• مثلا فحص واختبار المنتج لرؤية ما اذا كان مطابق للمتطلبات هو نوع من انواع التدقيق.

• يجب على المدققين ان يبنوا نتائجهم على البرهان المادي.

• البرهان المادي **هو بيان يدعم وجود شيء ما.**

• يقوم المدققون بتجميع برهان مادي بواسطة:

• قراءة الوثائق

• اجراء مقابلات مع الاشخاص المعنية

• مراقبة وملاحظة الانشطة.

# الجودة الشاملة Total Quality

• مجموعة من الخصائص التي تعبر بدقة وشمولية عن جوهر التربية في كل ابعادها ، مدخلات وعمليات ، ومخرجات ، وتغذية راجعة والتفاعلات المتواصلة التي تؤدي الى تحقيق الاهداف المنشودة.

## • مفهوم ادارة الجودة الشاملة Total Quality

**Management** هي منحى تنظيمي للأدارة والمراقبة يقوم على قيادة الادارة العليا للمؤسسة للنشاطات المختلفة المتعلقة بالتحسين المستمر للجودة ، كما يقوم على اشراك جميع العاملين في المؤسسة.

# ضبط الجودة Quality Control

□ هو النظام الذي يحقق مستويات مرغوبة في المنتج عن طريق فحص عينات من المنتج .

□ هو " الاشراف على العمليات الانتاجية لتحقيق انتاج سلعة بأقل تكلفة وبالجودة المطلوبة طبقا للمعايير الموضوعه لنوعية الانتاج .

حيث تشمل بالنسبة للعملية التعليمية:

١ - مراقبة العملية التعليمية فى كل مراحلها.

٢ - الحد من اسباب الاداء المتدنى وغير المقبول فى العملية التعليمية.



# ضمان الجودة Quality Assurance

- هي عملية ايجاد اليات واجراءات تطبق في **الوقت المناسب** للتأكد من ان الجودة المرغوبة ستتحقق .
- كما وعرفت هي **الوسيلة** للتأكد من ان المعايير الاكاديمية المستمدة من رسالة الكلية قد تم تعريفها وتحقيقها بما يتوافق مع المعايير المناظرة لها قوميا او عالميا ، وان مستوى جودة فرص التعلم والابحاث والمشاركة المجتمعية ملائمة وتستوفي توقعات مختلف انواع المستفيدين من هذه الجهات .



# مراجعة الجودة Quality Audit

هي احد ادوار الادارة العليا في القيام بتقييمات اعتيادية منتظمة وملائمة والتأكد من **دقة وفعالية وكفاءة وتناسب نظام ادارة الجودة** بما يتفق وسياسة الجودة والاهداف التي تستجيب لأحتياجات التغيير وتطلعات الأطراف ذات المصالح ،

كما تشتمل المراجعة على تحديد الحاجة لأتخاذ الإجراءات .  
ويستخدم تقرير التدقيق لمراجعة نظام الجودة .

# الأعتماد Accreditation

. هي مجموعة الاجراءات والعمليات التي تقوم بها هيئة الاعتماد من اجل ان تتأكد من ان:

١. المؤسسة قد تحققت فيها شروط ومواصفات الجودة المعتمدة لدى مؤسسات التقويم

٢. وان برامجها تتوافق مع المعايير المعلنة والمعتمدة

٣. ان لديها انظمة قائمة لضمان الجودة والتحسين المستمر

٤. ان انشطتها الاكاديمية وفقا للضوابط المعلنة.

# INSTITUTIONAL ACCREDITATION الاعتماد المؤسسي

هو اعتماد المؤسسة ككل وفقا لمعايير محددة حول كفاية المرافق والمصادر ويشمل ذلك العاملين بالمؤسسة وتوفير الخدمات الأكاديمية والطبية المساندة والمناهج ومستويات انجاز الطلبة واعضاء هيئة التدريس وغيرها من مكونات المؤسسة التعليمية . وعادة ماتقوم به احدى هيئات الاعتماد استنادا الى معايير محددة ثم تقرر نتيجتها تلك المؤسسة قد استوفت الحد الأدنى من المعايير فتصبح بالتالي معتمدة لفترة زمنية محددة .

**فالاعتماد هو شهادة تثبت ضمان الجودة وهي مهمة  
وضرورية للمؤسسة**

الاعتماد البرامجي (التخصصي)

## Accreditation Programming

- هو تقييم البرامج بمؤسسة ما والتأكد من جودة هذه البرامج ومدى تناسبها لمستوى الشهادة الممنوحة بما يتفق مع المعايير العالمية المحددة .

# تعريف الجودة وفق دليل ضمان الجودة

## الجودة...Quality

تعرف جودة من اجاد اي اتي بالجيد من قول او عمل واجاد الشيء صيره جيدا ، والجيد نقيض الرديء ، وجاد الشيء جوده بمعنى صار جيدا.

و**عرفت بانها المطابقة لمتطلبات او مواصفات معينة** .  
و**عرفها المعهد الامريكي للمعايير**

American National Standards Institute

بانها جملة السمات والخصائص للمنتج او الخدمة التي تجعله قادرا على الوفاء باحتياجات معينة .

## الايـزو ( ISO )

□ هي اختصار للكلمة اليونانية (ISOS) والتي تعني (Equal) النظير أو المتساوي، وتعني أيضا اختصارا للمنظمة الدولية للتقييس الايزو.

## (International Standardization Organization)

□ هي منظمة منتشرة على نطاق عالمي تمثل هيئات المقاييس العالمية (أعضاء الايزو) ومهمتها إصدار المواصفات الدولية في المجالات كافة (الصناعية، التعليمية، الصحية، البيئية وغيرها).

# التفويضات والتسجيلات

ايزو  
(المنظمة الدولية للتقيس)



هيئات الاعتماد



هيئات اصدار شهادات تصديق او  
امناء السجل



منظمات



# الايـزو ISO

➤ (المنظمة الدولية للتقيس ) هي اكبر منظمة في التطوير

والنشر للمواصفات القياسية الدولية في العالم.

➤ اذ تعد شبكة من المعاهد الوطنية للمواصفات من 157

دولة مع مقر امين سرها المركزي المنسق للنظام في

جينيف، سويسرا.

➤ ايزو هي منظمة غير حكومية.

# سلسلة الأيزو 9000



## سلسلة المواصفات القياسية ISO 9000

<b>ISO 9000</b> مواصفات إدارة و ضمان الجودة	<b>ISO 9001</b> أنظمة الجودة	<b>ISO 9002</b> أنظمة الجودة	<b>ISO 9003</b> أنظمة الجودة	<b>ISO 9004</b> إدارة الجودة وعناصر أنظمة الجودة
---	---------------------------------	---------------------------------	---------------------------------	---

ISO 9000- 1  
ISO 9000- 2  
ISO 9000- 3  
ISO 9000- 4

ISO 9004-1  
ISO 9004-2  
ISO 9004-3  
ISO 9004-4  
ISO 9004-8:NP

## الآيزو ٩٠٠٠

- من أجل التسجيل في الآيزو يسجل نظام الجودة المستخدم لإنتاج منتج ما وليس المنتج بحد ذاته.
- (أي العمليات المؤدية إلى المنتج)

## الآيزو ٩٠٠١ لنظم الجودة:

- تهدف إلى تأكيد الجودة في **التصميم / التطوير / والإنتاج والخدمات** وهي المواصفات الأكثر شمولاً وتحتوي على ٢٠ عنصراً وتقدم نموذجاً لتأكيد الجودة للمنشآت التي تتخصص في التصميم والتصنيع وتركيب المنتجات والخدمات.

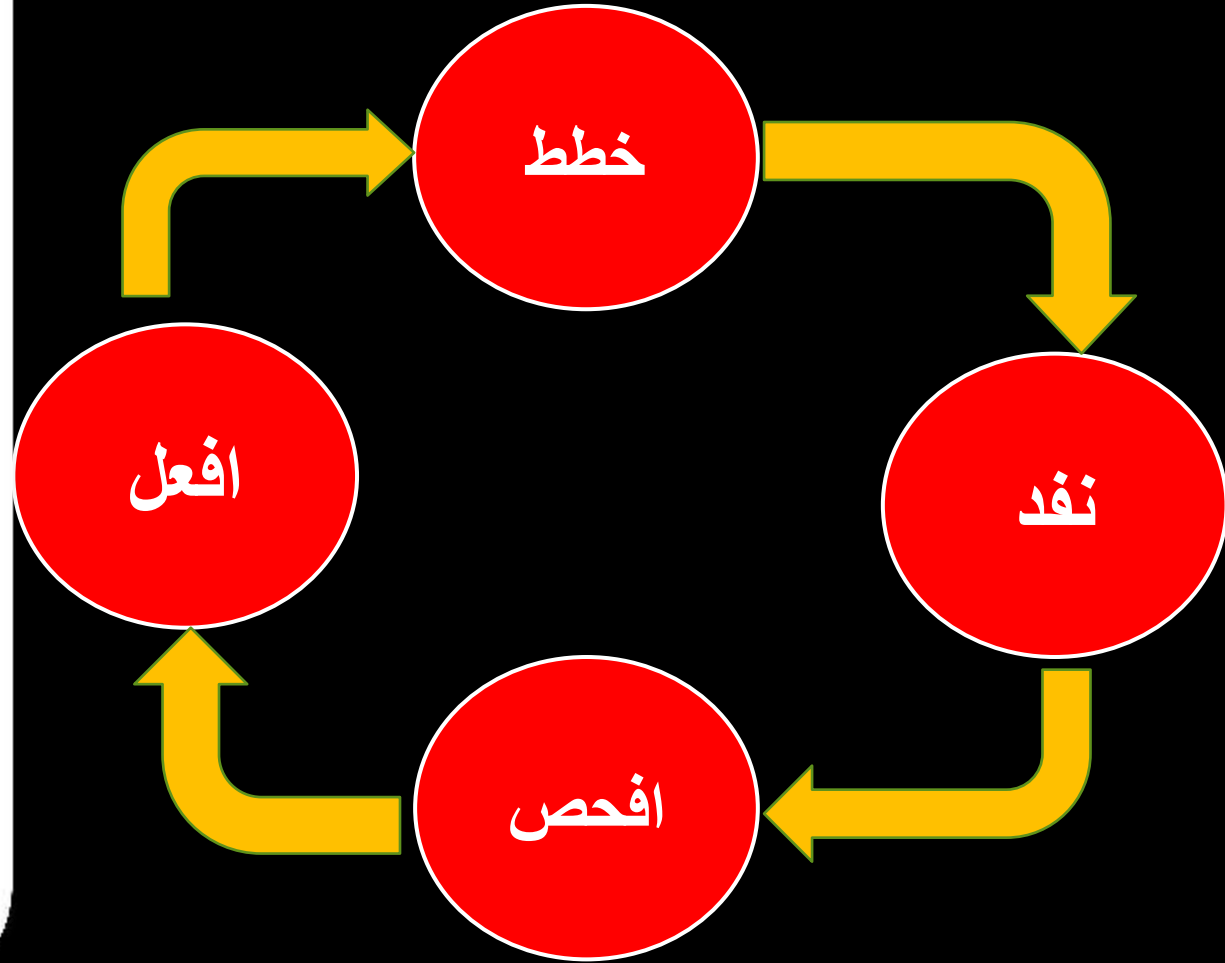
## فوائد سلسلة الايزو 9000

- تغطي مجال واسع من عناصر نظام الجودة.
- امكانية التطبيق على كل اصناف المنتجات ، الخدمات وعلى مختلف الشركات.
- القدرة على ربط نظام ادارة الجودة بتنظيم سير / العمليات.
- التأكيد بشدة نحو التحسين المستمر وارضاء الزبون.

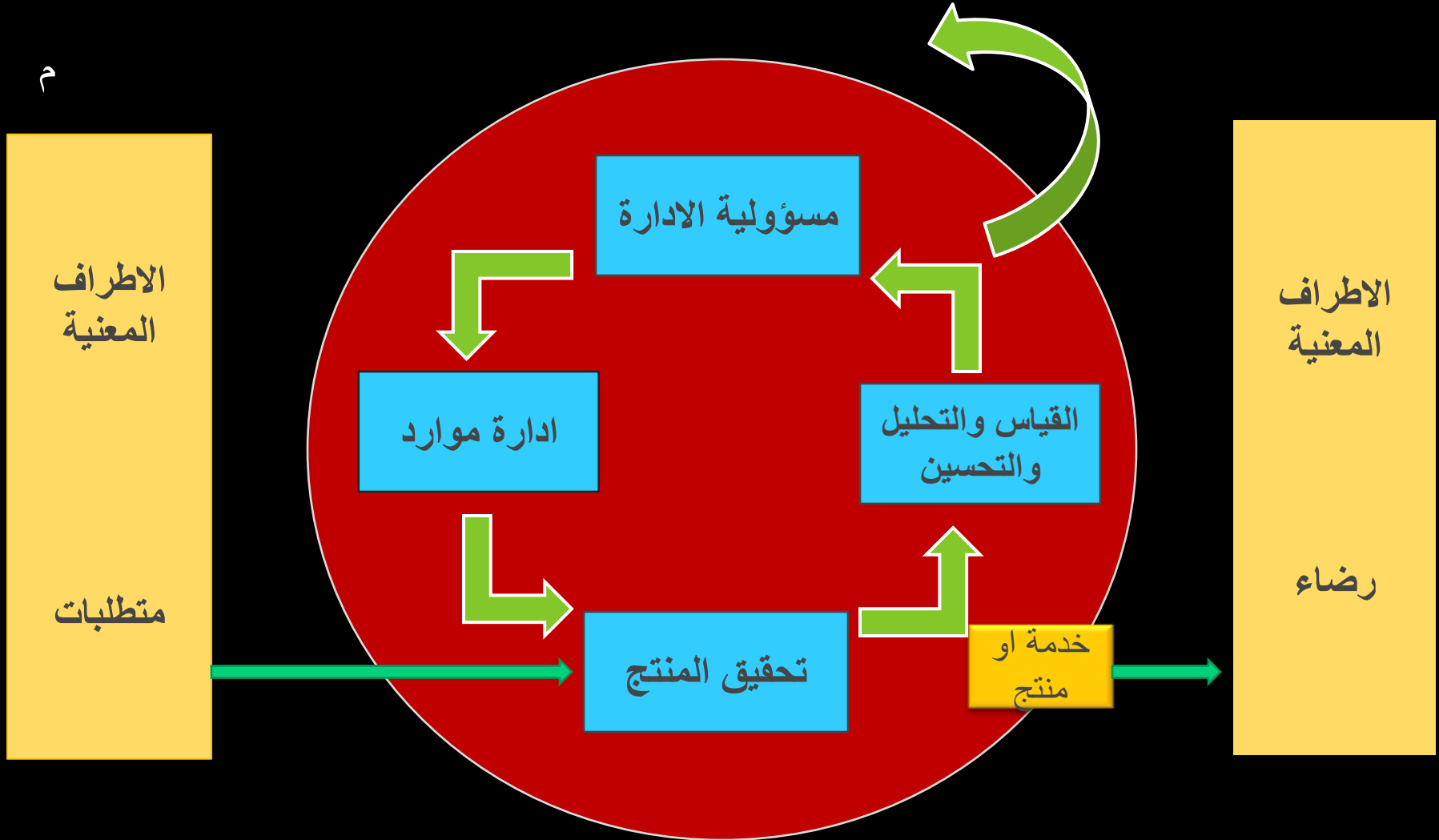
# مفهوم التحسين المستمر (دورة ديمنج)



dreamstime



# التحسين المستمر لنظام ادارة الجودة



# مفهوم العملية

بماذا ؟  
(المعدات، التركيبات)

بواسطة من ؟  
(الافراد، الكفاءات)

مدخل

الانشطة

مخرج

كم العدد؟  
(الاداء، المؤشرات،  
مؤشرات الاداء  
الرئيسية)

كيف ؟  
(مواصفات قياسية،  
اجراءات، اساليب)



# لماذا تسعى المنشآت للحصول على شهادة الأيزو ٩٠٠١؟

- ١. من أجل الميزة التنافسية للمنظمة:**  
تذكر الإحصائيات أن ٧٣,٣% من المنظمات التي تطبق نظام الأيزو ٢٠٠٨:٩٠٠١ تحقق ميزات تنافسية.
- ٢. زيادة حجم المبيعات / الأعمال:**  
تذكر الإحصائيات أن ٣٣,٤% من الشركات التي تطبق نظام الأيزو ٢٠٠٨:٩٠٠١ تتلقى طلبات أكثر من جانب عملائها على المنتجات / الخدمات.
- ٣. تقليل حجم المبيعات / الأعمال المفقودة:**  
تذكر الإحصائيات أن ٦٩,٣% من الشركات التي لا تطبق نظام الأيزو ٢٠٠٨:٩٠٠١ قد خسرت مناقصات أو عروض .

# لماذا تسعى المنشآت للحصول على شهادة الأيزو ٩٠٠١؟

## ٤. سهولة وإقتصادية:

الحصول على شهادة الأيزو ٢٠٠٨:٩٠٠١ لم يعد مكلفا ولا يحتاج إلى وقت طويل كما كان من قبل.

## ٥. منافسك سيحصل عليها قريبا:

إن لم يكن منافسك حاصلون على شهادة الأيزو ٢٠٠٨:٩٠٠١ فربما يحصلون عليها قريبا حيث أن ٤٠% من الشركات المسجلة حصلت أو في طريقها للحصول على شهادة الأيزو ٢٠٠٨:٩٠٠١.

## ٦. تيسير العمل مع الجهات الحكومية والشركات الكبرى:

العديد من الجهات والشركات تشترط التعامل مع الشركات الحاصلة على شهادة الأيزو ٢٠٠٨:٩٠٠١.

# ماهي فوائد تطبيق نظام ادارة الجودة QMS ISO 9001:2008

## فوائد على مستوى المنشأة :

- ❖ تقليل الهدر في الاموال.
- ❖ تقليل الوقت، وزيادة الانتاجية مما يؤدي الى زيادة الربحية.
- ❖ السمعة وزيادة ثقة الموردين والإنتاح على العالم.
- ❖ الحفاظ وزيادة عدد العملاء وكسب رضاهم .
- ❖ انشاء وضبط الوثائق والاجراءات والعمليات .
- ❖ التحسين والتطوير المستمر .

# ماهي فوائد تطبيق نظام ادارة الجودة QMS ISO 9001:2008

فوائد على مستوى الأفراد منها:

١. تفهم واضح لمتطلبات وصلاحيات الأعمال التي يقومون بها.
٢. وجود تعليمات عمل مكتوبة تساعد في تسهيل انجاز الاعمال.
٣. تفعيل الرقابة والتدقيق وتحقيق الاستفادة المثلى من الاوقات .
٤. زيادة الوعي والتدريب والتطوير المستمر .
٥. إنشاء وتطبيق تعليمات العمل وتوثيق الخبرات الموجودة .

# وثائق نظام ادارة الجودة

- نظام ادارة الجودة ايزو ٩٠٠١ هو نظام موثق . الوثائق المطلوبة بواسطة منشأة تتضمن:

## • سياسة جودة واهداف جودة موثقة

- دليل نظام الجودة الذي يعطي تفاصيل العمليات داخل المنشأة ويوضح كيف سيتم الايفاء بمتطلبات الجودة.

- اجراءات الزامية مطلوبة بواسطة المواصفة الدولية القياسية ايزو ٩٠٠١:

١ . ضبط الوثائق

٢ . ضبط السجلات

٣ . التدقيقات الداخلية

٤ . التحكم في المنتج غير المطابق

٥ . الفعل التصحيحي

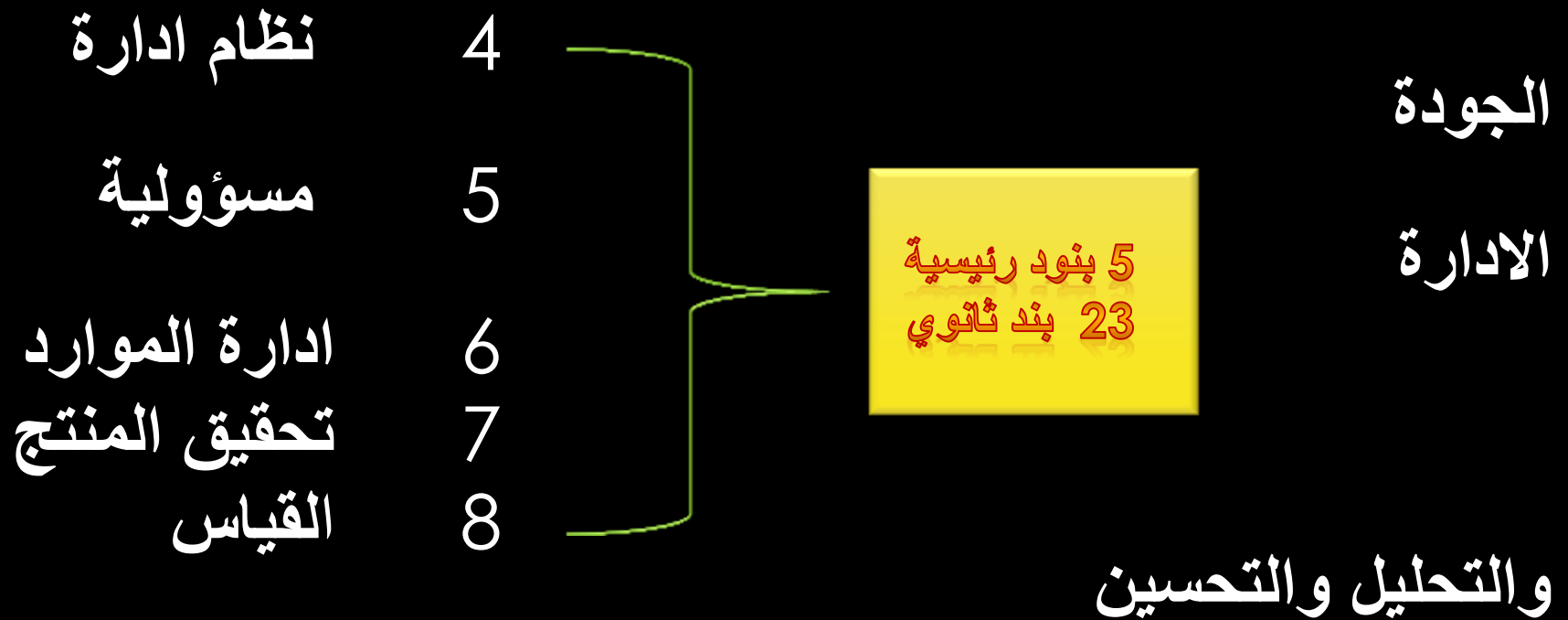
٦ . الفعل الوقائي

وثائق اخرى مثل القوانين و المتطلبات القانونية و مواصفات المنتج و خطة و اجراءات التشغيل القياسية . السجلات التي تقدم براهين التوافق.

## تتقسم بنود المواصفة الى ٨ أقسام رئيسية

- ١- المجال.
- ٢- المراجع.
- ٣- المصطلحات والتعاريف.
- ٤- نظام ادارة الجودة.
- ٥- المسؤوليات والصلاحيات والاتصال.
- ٦- ادارة الموارد.
- ٧- تحقيق المنتج.
- ٨- القياس والتحليل والتحسين.

# بنود المواصفة القياسية الدولية ايزو 9001:2008





# بنود المواصفة القياسية الدولية ايزو 9001:2008

## بند رقم 4. (بندان 2 ثانويان)

المتطلبات العامة (4.1)

متطلبات التوثيق (4.2)

## بند رقم 5. (6 بنود ثانوية)

التزام الادارة (5.1)

التركيز على الزبون (5.2)

سياسة الجودة (5.3)

التخطيط (5.4)

المسؤولية والصلاحية والاتصال (5.5)

مراجعة الادارة (5.6)

٤.٢.١ عام

عند تخطيط نظام ادارة الجودة، يمكن للمؤسسة التعليمية التي تقوم بتطوير دليل الجودة الخاص بها مثل ما يلي :

- المصطلحات و التعاريف التي تتطلبها المؤسسة
- السياسات الضابطة و التنظيمية
- القوانين و التعليمات النافذة
- كفاءة الكادر التدريسي (المحاضرون)
- برامج الاعتماد والحصول على الشهادات.
- خطط التدريس و المناهج
- برامج التوعية و التعليم والتدريب والتحديث
- الخدمات المساندة

## ٤.٢.٢.٢ ضبط الوثائق في المؤسسة التعليمية

الهدف من ضبط الوثائق هو ان وثائق نظام ادارة الجودة يتم تحديثها باستمرار وهي متاحة للاستخدام. يجب على المؤسسة التعليمية ان تقوم بوضع اجراء موثق ليصف الترتيبات :

- من اجل اعداد و مراجعة الوثائق الداخلية و الموافقة عايتها، بما في ذلك تعريفها وحالتها من المراجعة.

- من اجل ضبط الوثائق الخارجية وبصورة رئيسية التعليمات التي يجب تحديثها باستمرار.

- التاكيد من ان الوثائق متاحة للعاملين في المؤسسة.

- من اجل ادارة وضبط الوثائق القانونية للطالب، بما يحقق ضمان تتبعية الخدمات التعليمية و التاكيد من تحقيق المتطلبات في المراحل التعليمية المقررة.

- يجب ضبط الوثائق المستخدمة لتعريف و لتوجيه عملية التدريس و الأنشطة المساندة وضبطها
- يجب ان تتم مراجعة الوثائق الداخلية و الموافقة عليها من حيث كونها مناسبة ومطابقة.
- يجب ضبط المعلومات الخاصة بإصدار الكتب الدراسية او المواد التعليمية، وكراسات العمل او مصادر التدريس الاخرى، ويجب ان يكون من الممكن تتبع صلتها بعملية التصميم و التطوير.
- يجب الحفاظ على اجراءات تسجيل المواد واشكال خطط الدروس، و التوجيهات بخصوص اشكال التقارير البحثية وما الى ذلك من اجل توفير الوثائق الكاملة النافذة في الوقت.
- يجب ان يشتمل نظام ضبط الوثائق على ترتيبات من اجل ضبط الوثائق الخارجية ( مثل التشريعات و القواعد ، التعاميم الحكومية و تعليمات الاعتماد)

٤.٢.٢.٣ ضبط السجلات في المؤسسة التعليمية  
يوفر السجل معلومات حول الأنشطة المنفذة في المؤسسة، مثل النتائج التي يتم الحصول عليها في كل  
مرحلة من التعليم و التعلم (توفير التعليم).  
يجب ان تولي المؤسسة التعليمية انتباهها لمدد الاحتفاظ بالسجلات واتلافها والتي تنص عليها  
التعليمات و الضوابط.  
يتم ضمن ارشادات الحفاظ على الخصوصية ،معاملة سجلات الطلبة و السجلات التدريسية من قبل  
المؤسسة التعليمية مثل :

- تقرير التصميم
- تقرير التطوير
- شهادات ومؤهلات اعضاء هيئة التدريس.
- تقييم الاثر
- سجلات اداء الطالب و تقارير الاساتذة
- اثبات اكمال المستلزمات الدراسية ( شهادة، اعتماد، دبلوم، وغير ذلك)
- فقدان، تضرر، او استخدام غير مناسب للمواد المقدمة من الطالب.
- الشكاوي
- المشاركة في الابحاث
- الشروط الاساسية للمهارات
- حقوق الملكية او الحق باستخدام المعلومات.

# بنود المواصفة القياسية الدولية ايزو 9001:2008

## بند رقم 6. (4 بنود ثانوية)

- ✓ توفير الموارد (6.1)
- ✓ الموارد البشرية (6.2)
- ✓ البنية التحتية (6.3)
- ✓ بيئة العمل (6.4)

## بند رقم 7. (6 بنود ثانوية)

- ✓ التخطيط لتحقيق المنتج (7.1)
- ✓ العمليات ذات العلاقة بالزبون (7.2)
- ✓ التصميم والتدوير (7.3)
- ✓ الشراء (7.4)
- ✓ الانتاج وتقديم الخدمة (7.5)
- ✓ ضبط اجهزة المراقبة والقياس (7.6)

# بنود المواصفة القياسية الدولية ايزو 9001:2008

- |       |                              |   |
|-------|------------------------------|---|
| (8.1) | عام                          | ✓ |
| (8.2) | المراقبة والقياس             | ✓ |
| (8.3) | التحكم في المنتج غير المطابق | ✓ |
| (8.4) | تحليل البيانات               | ✓ |
| (8.5) | التحسين                      | ✓ |



## (5.3) سياسة الجودة: ايزو 9001: 2008

- مناسبة لأغراض المنشأة.
- تتضمن بيان بالالتزام بالمطابقة مع المتطلبات.
- تحديد اطار عمل لوضع ومراجعة اهداف الجودة.
- معلنة ومفهومة لجميع العاملين بالمنشأة.
- تراجع لاستمرارية ملاءمتها.

مايجب على المدقق ان يبحث عن تدقيقة على سياسة الجودة ومدى تطبيقها في المنشأة

## (4.1) وصف العملية: ايزو 9001:2008

- تحديد العمليات اللازمة لنظام ادارة الجودة الشاملة.
- وصف العمليات اللازمة لنظام ادارة الجودة الشاملة.
- تحديد تتابع وتفاعل هذه العمليات.
- فاعلية التشغيل والتحكم في هذه العمليات.
- مراقبة وقياس وتحليل هذه العمليات.
- التحسين المستمر لهذه العمليات.

بينما تصف عملياتك المحددة تأكد من ان عملياتك تفي بحاجة تلك الحدود.

# ادارة برنامج التدقيق

## 6. أنشطة التدقيق

- 6.1 عام
- 6.2 بدء التدقيق
- 6.3 القيام بمراجعة الوثائق
- 6.4 الاعداد لانشطة تدقيق على موقع العمل
- 6.5 القيام بانشطة تدقيق على موقع العمل
- 6.6 الاعداد والموافقة والتوزيع لتقارير التدقيق
- 6.7 اتمام التدقيق
- 6.8 القيام بالمتابعة على التدقيق

# ادارة برنامج التدقيق

## 7. الكفاءة وتقييم المدققين

7.1 عام

7.2 الصفات الشخصية

7.3 المعرفة والمهارات

7.4 التعليم وخبرة العمل وتدريب المدقق وخبرة التدقيق

7.5 صيانة وتحسين الكفاءة

7.6 تقييم المدقق

# أنواع التدقيق

## ١. تدقيق الطرف الأول أو التدقيق الداخلي:

هو تدقيق تقوم به الشركة على الأنشطة والعمليات المختلفة للتأكد من أن نظام الجودة يطبق كما هو موصف في وثائق الجودة وأن نظام الجودة فعال ويحقق الأهداف التي وضعتها

## ٢. تدقيق الطرف الثاني أو تدقيق الموردين:

هو مراجعة الشركة على نظام الجودة لمورد يتعامل مع الشركة أو مورد جديد للتأكد من قدرتهم على تحقيق متطلبات محددة

## أنواع التدقيق

٣. تدقيق الطرف الثالث أو التدقيق للحصول على شهادة المطابقة  
لمتطلبات مواصفة معتمدة:

هو تدقيق على نظام الجودة في المؤسسة بواسطة مؤسسة أخرى  
محترفة ومستقلة حيث يتم تقييم أنشطة المؤسسة بالمقارنة  
بمتطلبات مواصفة معتمدة و محددة.

# التدقيق وفق المعيار الدولي للتدقيق ايزو 19011:2002

## تعريف التدقيق

هي عملية منهجية ومستقلة وموثقة بغرض الحصول على دليل مرجعي وتقديمه بموضوعية لتحديد المدى الذي فيه تم استيفاء معايير التدقيق.



# وصف العملية

- تحديد المدخلات والمخرجات للعملية .
- تحديد كل الأنشطة الداخلة في العملية.
- تحديد كيفية سير العملية :
  - ✓ من يشغل .
  - ✓ ماهي البنية التحتية المطلوبة.
- تحديد ضوابط العملية .
- تحديد مؤشرات الاداء.



## الغرض من عملية التدقيق:

- تزويد الإدارة بالمعلومات التي توضح مدى مطابقة نظم إدارة الجودة للمتطلبات المنصوص عليها.
- مدى الحاجة للتطوير والتحسين.
- إظهار الفرص الإيجابية للتحسين وليست لتصيد السلبيات.

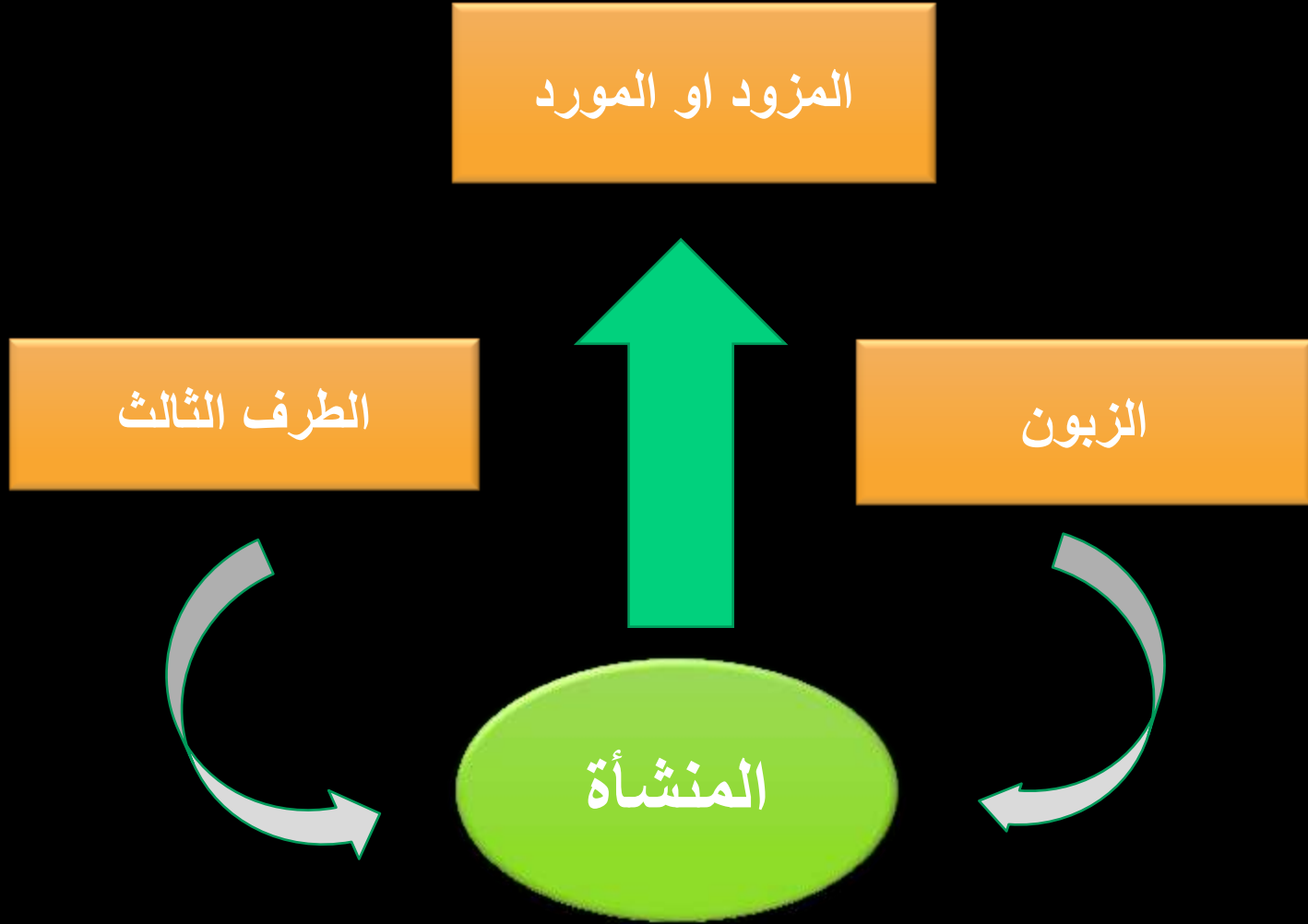
# انواع تدقيقات الجودة

المزود او المورد

الطرف الثالث

الزبون

المنشأة



# المستويات الرسمية للمدققين الخارجيين

١. المدقق المبتدىء: هو الذى يفي بمتطلبات تسجيله كمدقق ولكن تتقصه الخبرة فى التدقيق.

٢. المدقق: هو الشخص المؤهل الذى اكتسب خبرة معنية لا تقل فترة الخبرة عن عشرين يوماً منهم عشرة أيام مراجعة ( تدقيق ) بالموقع تغطى على الأقل خمس مراجعات.

٣. كبير فريق المدققين: هو المدقق المؤهل جيداً والذى أكتسب خبرة طويلة لا تقل فترة الخبرة على الأقل عن عشرين يوماً منهم (٥) عمليات كرئيس فريق التدقيق، وأصبحت له سلطة إدارة فريق عمل من المدققين.

## إختيار المدققين

يعتمد نظام إختيار المدققين على الأسس الآتية:

١. السمات الشخصية .
٢. التدريب المناسب .
٣. التأهيل الأكاديمي .
٤. الخبرة في مجال تطبيق نظم إدارة الجودة في المجالات الصناعية أو الخدمية.

# السمات الشخصية للمدقق

١. متفتح الذهن .
٢. يعمل بدون تحيز.
٣. لبق الحديث والمعاملة .
٤. أن يكون أميناً وصبوراً .
٥. أن يكون منضبطاً وملتزماً .
٦. أن يكون لديه القدرة على الاستماع والإصغاء .
٧. أن يكون مقتنعاً بهذا العمل ويحبه .
٨. له القدرة على التحليل والاستقراء.

# تدريب المدقق

يجب أن يحقق تدريب المدقق الآتي:

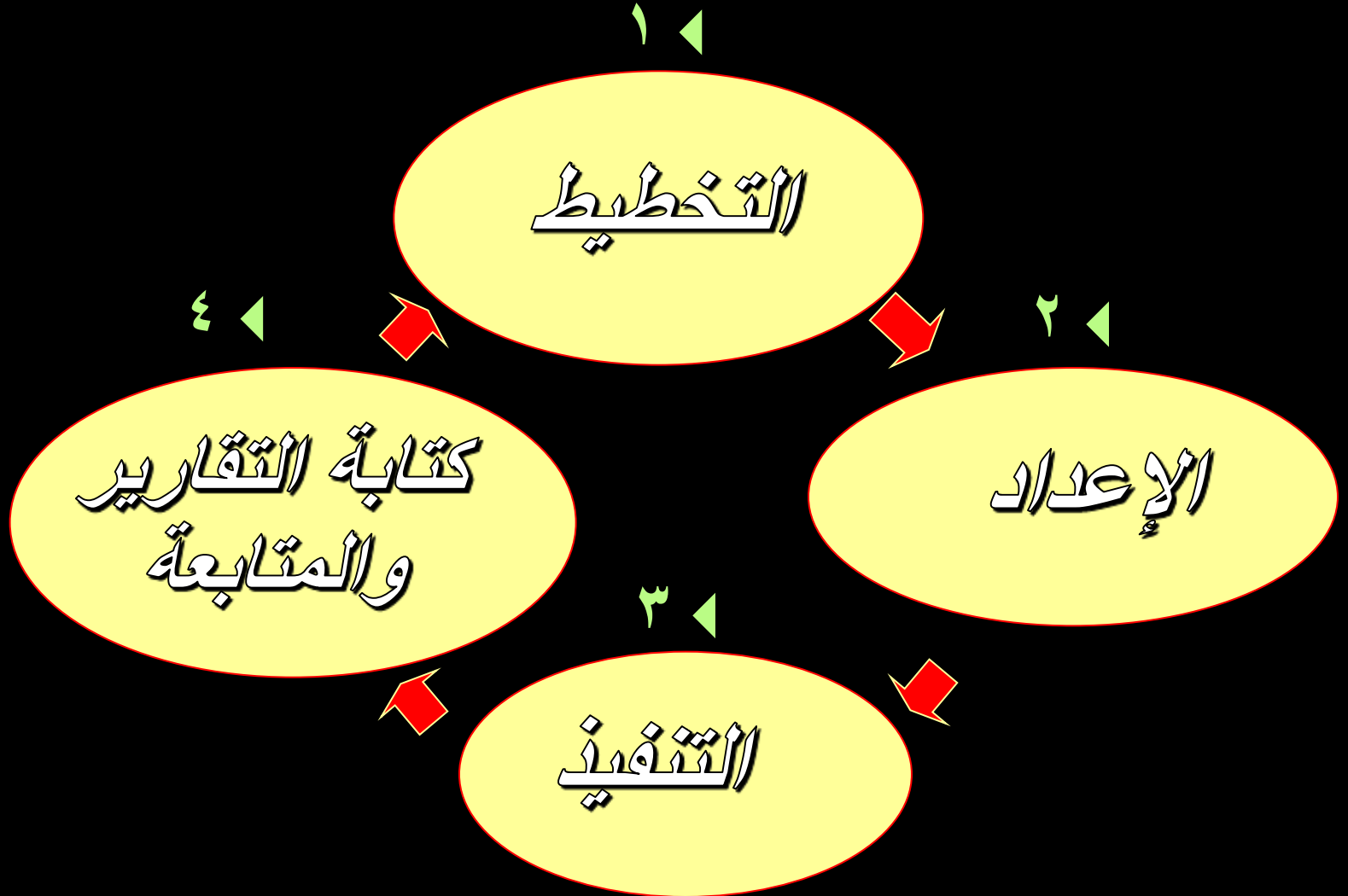
١. المعرفة والفهم التام للمواصفات القياسية .
٢. تقنيات التدقيق التي توضح كيفية أخذ عينات التدقيق، المعلومات المهمة في التدقيق، كيفية التعامل مع الأشخاص المدقق عليهم .
٣. المهارات الإضافية المطلوبة لإدارة عمل فريق المدققين .

## مؤهلات المدقق

١. مؤهل علمي لا يقل عن الثانوية العامة .
٢. خبرة عملية في مجال العمل .
٣. دورات تدريبية في مجال المراجعة لنظم الجودة وأن يجتاز الامتحانات الخاصة بها .
٤. أن يكون قد اكتسب القدره على أداء المراجعه (التدقيق) من خلال التنفيذ الفعلى لمراجعات سابقة .
٥. له القدرة على التعبير عن أفكاره ومفاهيم النظام شفاهية أو كتابة.

# مراحل عملية التدقيق

جميع أنواع التدقيق تمر بأربعة مراحل





# مرحلة التخطيط

تحتوى عملية التخطيط على العمليات الفرعية الآتية :

١. توضيح الهدف ومجال التدقيق.
٢. توضيح دورية التدقيق.
٣. تحديد معايير اختيار المدققين وتدريبهم واعتمادهم.
٤. تحديد فريق التدقيق.
٥. الوقت المطلوب لتنفيذ عملية التدقيق .

## مرحلة الإعداد

الغرض من هذه المرحلة هو ضمان القيام بتطبيق عملية التدقيق في الموقع بشكل فعال من خلال الآتي :

١. مراجعة الوثائق.
٢. إعداد قائمة أسئلة التدقيق.
٣. إعداد خطة تفصيلية لتنفيذ أنشطة التدقيق بالموقع بحيث توضح العمليات المدققة، الأشخاص المدققون على هذه العمليات، ومواعيد التدقيق.

## مرحلة التنفيذ

➤مرحلة التنفيذ:- هو تحديد مستوى تطبيق ما جاء بنظام الجودة الموثق للمنظمة ومدى فاعلية هذا التطبيق من خلال :

١. جمع الأدلة.
٢. تقييم هذه الأدلة بموضوعية.
٣. تحديد نتائج هذا التقييم.

➤ مرحلة التنفيذ تشمل الآتى :

١. الاجتماع الافتتاحي: الذي يهدف الى كسر الخوف بين المدقق والمدقق عليه.

٢. مراجعة مدى تطبيق وثائق نظام إدارة الجودة من خلال  
✓اختيار عينات من التطبيقات يتم فحصها عن طريق الأسئلة  
والملاحظة ومراجعة السجلات للحصول على الأدلة الملموسة.  
✓عقد اللقاءات الدورية لفريق التدقيق.

٣. الاجتماع النهائي في نهاية التدقيق: تتضمن توضيح نتيجة التدقيق والتوصيات.

## مرحلة كتابة التقرير والمتابعة

الغرض من هذه المرحلة هو:

١. إعداد وتقديم ملف كامل موثق عما حدث في التدقيق.
٢. تقديم تقرير موثق ورسمي عن النتائج والانطباعات والتوصيات لفريق التدقيق.
٣. عندما يتم تحديد حالات عدم مطابقة أثناء التدقيق وتم تقديمها في التقرير، فإن مسؤولية المدقق عليه متابعتها وتحديد الأسباب الجذرية لهذه الحالات واتخاذ الإجراءات التصحيحية والاتصال بالمدقق وإخباره بهذه الإجراءات لإغلاق التقارير المتعلقة بهذه الحالات.

# مبادئ التدقيق

١. التصرف الاخلاقي : الاحترافية والتحفظ عاملان اساسيان للتدقيق.
٢. التقديم (العرض) العادل: الالتزام بتقديم التقرير بشكل صادق ودقيق.
٣. واجبية العناية بالاخلاق : تطبيق الاجتهاد والحكم في التدقيق.
٤. الاستقلال: اساس نراهه التدقيق وموضعية استنتاجات التدقيق.
٥. مقاربة مبنية على الدليل: استنتاجات تدقيق موثقة وقابلة للاستعادة.

# مبادئ الهيئات المانحة للشهادة

المبادئ التالية مزود بها كارشاد الهيئات المانحة للشهادات / امناء السجل

➤ النزاهه وعدم التحيز

➤ الكفاءة

➤ المسؤولية

➤ الانفتاح

➤ السرية

➤ حل وحسم الشكاوي

# ادارة عدم التحيز

- على المدقق ان يكون مدركا بان الهيئة المانحة للشهادة يجب ان لا:
  - تمنح الشهادة لشركة تابعة لها 100 %
  - تمنح الشهادة لشركة اخرى مانحة للشهادة
  - تزويد باستشارات نظام الادارة
  - تسويق مع المنشآت الاستشارية
- تستخدم مدققين قد قامو بممارسة استشارات نظام الادارة ليشاركوا في التدقيق في أنشطة منح الشهادات

# تدقيق منح الشهادة المبدئي

الطلب

مراجعة الطلب

مرحلة التدقيق 1

مرحلة التدقيق 2

تقارير التدقيق

انشطة مابعد التدقيق

قرار منح الشهادة المبدئي



## اهداف مرحلة التدقيق

### مرحلة التدقيق يجب ان يتم انجازها لكي:

- أ. يتم تقييم موقع منشأة العميل والشروط او الاوضاع الخاصة بالموقع
- ب. يتم مراجعة وضعية منشأة العميل ومدى الفهم في مايتعلق بمتطلبات المواصفات القياسية الدولية
- ج. يتم جمع المعلومات الضرورية ذات العلاقة بمجال نظام الادارة، والعمليات، والموقع، والقوانين التنظيمية والتشريعية ذات العلاقة ومدى التوافق
- د. يتم تحديد مدى جاهزية منشأة العميل لمرحلة التدقيق 2

## اهداف مرحلة التدقيق

في مرحلة التدقيق يجب ان يتم البحث عن البرهان اي انجاز نظام الادارة والذي يشتمل على الاتي:

- أ. مطابقة كل المتطلبات المناسبة، متضمنا التوافق مع القانون
- ب. مراقبة وقياس الاداء، والافادة بالتقرير، والمراجعة مقابل مؤشرات الاداء الرئيسية
- ج. تخطيط نظام ادارة الجودة، والاهداف والمؤشرات
- د. الضبط العملياتي
- ع. التدقيق الداخلي ومراجعة الادارة

## تدقيق المراقبة

تدقيق المراقبة يتم تنفيذه على الاقل مرة في السنة، ويجب ان يتضمن على الاقل :

أ. التدقيق الداخلي ومراجعة الادارة

ب. مراجعة على الفعل او الاجراء المتخذ على عدم مطابقة مفتوحة

ج. معالجة شكاوي الزبائن

د. فاعلية نظام الادارة

ع. تقديم التحسين المستمر

غ. الضبط العملياتي

و. مراجعة اي تعديلات

ي. استعمال العلامات او اي اشارة اخرى للشهادة

# اعادة منح الشهادة

خطة تدقيق اعادة منح الشهادة

تدقيق اعادة منح الشهادة

تقرير تدقيق اعادة منح الشهادة

قرار اعادة منح الشهادة

## تدقيق اعادة منح الشهادة

. الفاصل الزمني لتدقيق اعادة منح الشهادة يجب ان لا يزيد عن 3 سنوات  
. تدقيق اعادة منح الشهادة يجب ان يشمل على تدقيق على الموقع

**يجب ان يشمل متطلبات نظام الادارة التالية:**

- أ. فاعلية نظام الادارة على ضوء التغيرات الداخلية والخارجية
- ب. التزام مبرهن عليه للحفاظ على فاعلية وتحسين نظام الادارة
- ج. بان عمل نظام الادارة المعتمد يساهم في انجاز سياسة واهداف المنشأة

# وظيفة ومسؤولية رئيس

## وظيفة ومسؤوليات

كتابة التقرير في نتائج التدقيق:

مدى التقدم.

النتائج.

عدم المطابقات.

التوصيات.

يكتب التقارير:

يقارن ويجهز التقرير.

يقدم التقارير.

المسؤوليات:

الموضوعية.

القيمة السلوكية.

السرية.

اخلاقي.

التخطيط:

خطة تدقيق.

الاتصال.

ادارة فريق التدقيق.

ادارة فريق التدقيق:

يوزع ادوار على الفريق.

يراجع التقديم.

يحسم المنازعات.

يتواصل:

مع العميل.

مع الفريق.

تعليمات.

يتراس الاجتماع التمهيدي والختامي.

التدقيق:

يؤدي التدقيق.

يتابع التقديم.

يضمن الانتظام.

# مسؤولية المدقق

## وظيفة ومسؤوليات

### يحقق برنامج تدقيق:

- . يجمع برهان تدقيق .
- . يتبع خطة تدقيق .
- . يبقى ضمن المجال .
- . يتبع تعليمات رئيس المدققين .
- . يتعاون مع اعضاء الفريق

### يتواصل :

- . النتائج .
- . مشاكل وانحرافات

### يقدم :

- . عدم مطابقات

### المسؤولية :

- . الموضوعية .
- . القيمة السلوكية .
- . السرية .
- . اخلاقي .

## انشطة مرحلة التدقيق

- مراجعة التوثيق .
- مراجعة اهداف التدقيق ومجاله .
- مراجعة متطلبات كفاءة المدققين .
- مدة التدقيق .
- استثناءات .
- تحديد الأمد، ومظاهر السلامة .
- اعداد خطة تدقيق المرحلة الثانية .



# مراجعة الوثائق

وثائق :

دليل الجودة

اختيار الاجراء

ابحث عن :

مطابقة لمتطلبات ايزو 2008: 9001

المجال

وصف العمليات

الاستثناءات

اقرأ ما تحتويه الوثيقة ثم حدد:

الملاءمة

مرتبطة بمجال التدقيق

ارتباط ومراجع

# انتاج مرحلة التدقيق

فهم واضح للتالي :

المنظمة وعملياتها

مجال التدقيق

التحديات والتعقيدات

متطلبات الامد

مخرج التدقيق يتضمن :

1 تقرير مرحلة التدقيق

2 خطة تدقيق لمرحلة التدقيق

# تقرير مرحلة التدقيق

التقرير يجب ان يتضمن :  
مجال تدقيق المرحلة 2 المتفق عليه  
تعليقات على مطابقة الوثائق لمتطلبات ايزو 2008 : 9001  
اي نواقص ملاحظة بالنظام، بالاضافة الى تلك النواقص التي تعتبر  
نواقص خطيرة او عظيمة  
تحديد المنتج والمتطلبات القانونية  
اي مظهر قانوني او نظامي يعتبر مهما لمرحلة التدقيق 2  
تعليقات على عملية التدقيق الداخلي  
تعليق على مراجعة الادارة  
التواريخ المتفق لمرحلة التدقيق 2

# خطة مرحلة التدقيق

**خطة التدقيق يجب ان تتضمن :**

- الهدف من التدقيق
- مجال التدقيق
- مقاييس التدقيق
- تحديد فريق التدقيق
- مواعيد التدقيق، الأنشطة مقابلة للوقت

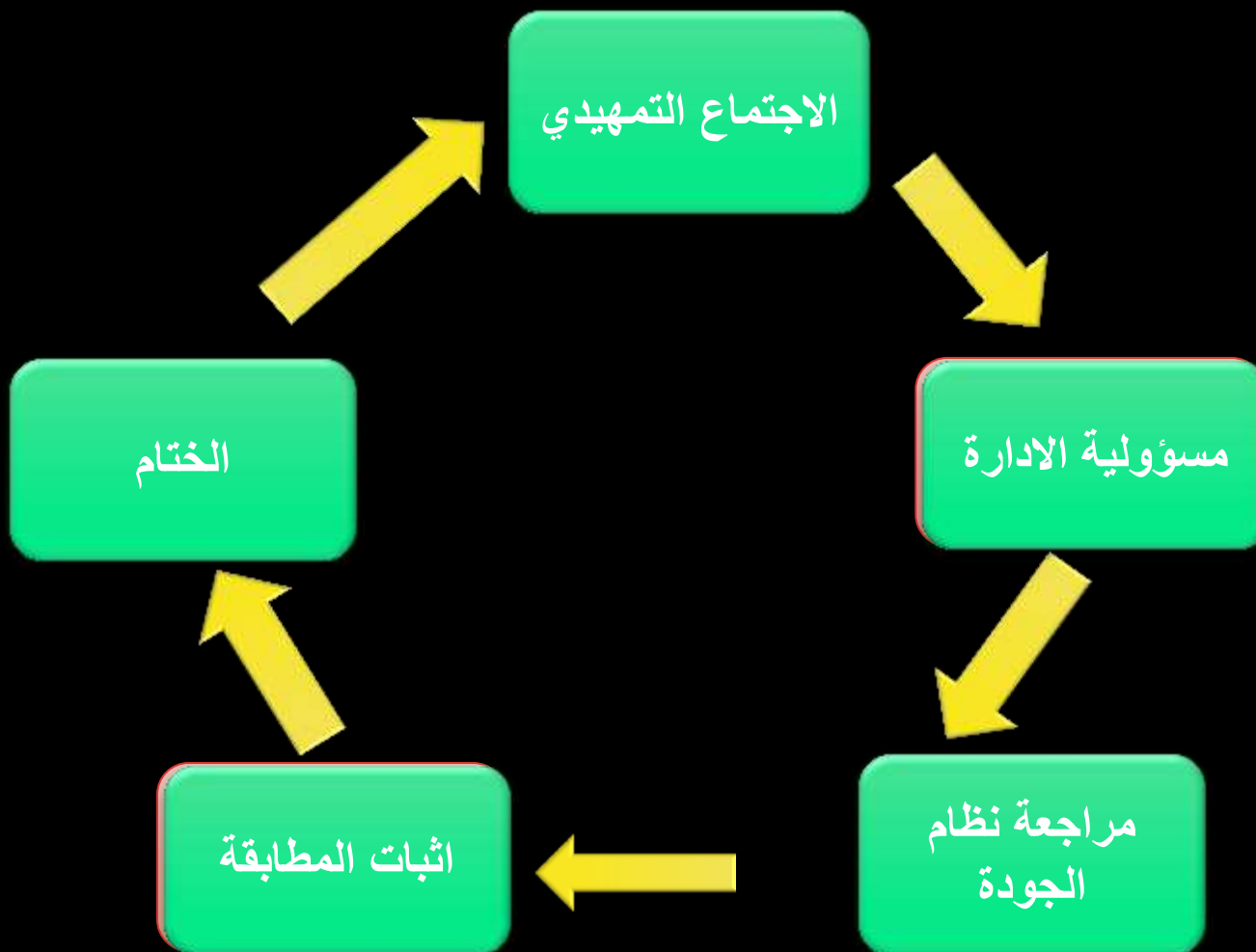
# برنامج الاجتماع الافتتاحي / التمهيدي

١. المقدمات.
٢. يؤكد الاهداف من التدقيق ومجاله.
٣. يؤكد مقياس التدقيق ( مثال ايزو 9001 )
٤. التأكيد مرة اخرى على خطة مرحلة التدقيق 2
٥. وصف عملية التدقيق، ونموذج اجراء
٦. وصف لاسلوب تقارير التدقيق
٧. يصرح بالسرية
٨. يؤكد اي متطلبات قانونية

# برنامج الاجتماع الافتتاحي / التمهيدي

١. يؤكد ترتيبات المرشدين
٢. يؤكد توفير العوامل المساعدة
٣. التصوير (للوثائق)، التلفزيون، مساحة للعمال
٤. ساعات العمل واستراحة وجبة الغداء
٥. وقت ومكان الاجتماع الختامي/ الخروجي
٦. يرحب بالاسئلة

# فكرة عامة عن عملية مرحلة التدقيق



# التدقيق على العملية

يقتضي :

تحديد ما كان توافق العملية يفي بمتطلبات العملية المحددة...مطابقة لمعيار ورموز الزبون، والمتطلبات القانونية والاجرائية.

تحديد ما اذا كانت العملية تحقق النتائج المطلوبة ... الفاعلية



# التحقيق من الفاعلية

هذا يتم بسؤال التالي:

ما الهدف من هذه العملية؟

كيف تؤثر على:

الزبون .

العمليات الأخرى.

هل تحقق الأهداف والأغراض؟

ما هو البرهان المتوفر؟

# نتائج التدقيق

## انشطة التدقيق تقود الى برهان التدقيق .

- برهان مادي
- تقييم لبرهان التدقيق يقود الى نتائج التدقيق.
- نتائج التدقيق تعرض:
- مطابقة او .
- غير مطابقة .

# مرحلة التدقيق: أنشطة ومهارات المدقق

1. مهارات عامة

. اجراء مقابلات

. ملاحظات

. سجلات

. اخذ عينات نماذج

2. اخذ ملاحظات

3. عمليات تقييم

4. التحقق من معلومات التدقيق

5. استعمال قائمة التفقد

# اجراء المقابلات

1. اسئلة مفتوحة .
2. اسئلة مغلقة، واسئلة قائدة.

مثال على الاسئلة المفتوحة:

لماذا	. معلومات على الفهم
كيف	. معلومات على العملية
ماذا لو	. اختبار النظام

# اخذ عينات النماذج

يمكن للمدققين ان ياخذوا عينات نماذج من :

العمليات / الانشطة.

الاجراءات وتعليمات العمل.

المعدات          الناس.

المنتجات          السجلات.

اخذ عينات النماذج يجب ان تكون عشوائيا مثال ذلك السجلات .

## اخذ ملاحظات

- انتقائية وحقيقية .
- متوافقة مع المجال .
- خذ الوقت الكافي واعملها بعلانية .
- بدون تسجيل شريط .

# كتابة بيانات عدم مطابقة

تقرير الفعل التصحيحي.

عدم مطابقة او نقص .

ثلاث اجزاء رئيسية :

١ . تحديد : الموقع، النشاط او العملية، المعدات

٢ . مشكلة : ما الخطأ

٣ . المرجع: معيار، مقياس، رموز، اجراء.

# اعطاء درجة لعدم المطابقة

درجة

شرح

عدم مطابقة اساسية  
غياب كلي او الفشل في التطبيق والاحتفاظ على عنصر او اكثر مطلوب من عناصر المواصفة القياسية الدولية ايزو 9001:2008

عدم مطابقة ثانوية  
ضعف في النظام، او الاجراءات، او السجلات، او في ادارة نشاط معين ليس له علاقة ذات تأثير مباشر على رضا الزبون.

ملاحظة  
شئ ما يحتاج الى انتباه من قبل المنظمة، على الرغم من عدم الضرورية لاتخاذ اجراء علاجي.



# برنامج الاجتماع الختامي / الخروج

تقديم فريق التدقيق .

شكر المنظمة على حسن الضيافة والتعاون.

يؤكد على مجال التدقيق المغطى اثناء التدقيق.

يؤكد المعيار المستخدم.

يلخص النتائج.

السمات الايجابية.

النواقص.

تنازل عن اخذ عينات النماذج.

# الاجتماع الختامي / الخروج

- توصيات .
- تعيين الانشطة اللاحقة وفترة المقياس المتفق عليها .
- المتابعة .
- المراقبة .
- السرية .
- الاعلام عن عملية الموافقة على التقرير .
- الاعلام عن استخدام الشهادات والعلامات التجارية .
- الترحيب بالاسئلة والاجابة عليها .
- انهاء الاجتماع .

# تقرير مرحلة التدقيق

الغرض من التقرير الرسمي للتدقيق هو لتقديم سجل كامل ودقيق وموجز وواضح وحقيقي عن أنشطة التدقيق.

**التقرير سيعود كمرجع الى او سيتضمن:**

١. الهدف من التدقيق
٢. مجال التدقيق
٣. معيار التدقيق المستعمل في التدقيق
٤. فريق التدقيق
٥. خطة التدقيق المتبعة اثناء التدقيق
٦. ملخص عن عملية التدقيق المتبعة، العقبات
٧. تنازل عن اجذ عينات النماذج

# تقرير مرحلة التدقيق

١. التصريح بالسرية.
٢. نتائج مرحلة التدقيق.
٣. عدم مطابقة اساسيات (ان وجدت).
٤. استنتاج عام عن فاعلية النظام.
٥. توصيات ان كانت مذكورة في الاهداف.
٦. اثبات شخصية المدقق عليهم والمرشدين.
٧. الموافقة الاصدار والتوزيع.

# تجارت الاصناف لكم

