



الشركة القابضة
لمياه الشرب والصرف الصحي

دليل
المتدرب

التدريبيّة - المخطّط العامّة للمسار الوظيفي - التدريبيّة - المخطّط العامّة للمسار الوظيفي -

تم إعداد المادة بواسطة الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي
قطاع تنمية الموارد البشرية - الادارة العامة للتخطيط المسار الوظيفي 1-4-2019
V2



الفهرس

7	مفاهيم أساسية وتعريفات خاصة بنظام إدارة الجودة.....
10	خطوات إعداد نظام لإدارة الجودة بإدارات التدريب :.....
12	الفصل الثاني.....
12	نظام إدارة الجودة.....
13	هرم التوثيق :.....
16	خريطة تداخل العمليات داخل الإدارة العامة للتدريب :.....
18	القائمة الرئيسية للإجراءات داخل الإدارة العامة للتدريب بشركة مياه الشرب بالقاهرة.....
19	شكل الإجراء.....
20	شكل النموذج.....
21	دور أخصائي التدريب بمسؤولي العمليات وومنزل الجودة.....
21	حالات عملية على مسؤوليات أخصائي التدريب :.....
21	تعليمات هامة لأخصائي التدريب:.....
22	تحليل المخاطر بنظام الجودة المطبق بإدارات التدريب بالشركات التابعة.....

مقدمة :

إن الإنسان بطبيعته طموح ويسعى دائماً إلى الأفضل، ويكون الإنسان مستعداً لبذل الجهد المطلوب للحصول على المكانة المتميزة والرقي والتطور. وهو أيضاً يسعى إلى تطوير وتحسين كل ما يتعلّق به مثل عائلته وعمله. وتزداد أهمية الرغبة في الطموح والتطور خاصة إذا ما اقترنت بمقاييس مادية على المستوى الشخصي والمؤسسي.

ومما لا يخفى على أحد طبيعة الوضع الحالي والمنافسة الشديدة التي يشهدها قطاع الإنتاج والخدمات وتنوع الأساليب والتقنيات المستخدمة، وأيضاً تسارع حركة التغيير بصورة غير مسبوقة مما يجعل الشركة أو المؤسسة أو الجهات الحكومية في حالة بحث وسعى دائم لتضمين لها حصة أو مكانة في السوق ومجال عملها. وهذه الصفة أصبحت مرافقة لكل أنواع الخدمات والقطاعات وأيضاً على كل مستوياتها سواء كانت منشآت كبيرة ومتوسطة وصغيرة.

ونتيجة لذلك فقد ظهرت عدة مفاهيم مرافقة لهذه الأجواء المنافسة، وهذه المفاهيم تشكل وسيلة للدخول والاستمرارية في عالم المنافسة بقوة وتمكن، وهي في حال تطبيقها واتخاذها كأسس راسخة في التعامل تضمن للجهة الثبات والتقدير.

ومن المفاهيم الواجب على الجهات الحرص عليها مفهوم الجودة الشاملة والتي تقاد بشهادة الآيزو، وترشيد استهلاك وحسن استغلال الموارد، واستراتيجيات تحسين الأداء

أهداف البرنامج التدريبي :

يهدف هذا البرنامج التدريبي الى تمكين العاملين في إدارة الموارد البشرية – إدارة التدريب – بوظيفة أخصائي بالدرجة الثالثة من أداء عملهم الوظيفي على أكمل وجه مع مراعاة لمستوى الجدارات التي ترغب بها الشركة من أجل تحقيق الاهداف المرجوة .

في نهاية الدورة التدريبية سيكون المتدرب قادر على :

- 1 معرفة المفاهيم الأساسية للجودة.
- 2 التعرف على أهمية تطبيق نظام الجودة.
- 3 الإلمام بأسس ومبادئ نظام الجودة.
- 4 الإلمام بنظام إدارة الجودة المفعول بإدارات التدريب.
- 5 تطبيق نظام إدارة الجودة بفاعلية وكفاءة.

فهرس المحتويات :

رقم الصفحة	الموضوع	م
5	الفصل الأول : مفاهيم أساسية عن الجودة	1
6	مفاهيم أساسية وتعريفات خاصة بنظام إدارة الجودة	2
8	الأسباب الأساسية لتطبيق نظام الجودة	3
8	أسس ومبادئ نظم إدارة الجودة	4
9	خطوات إعداد نظام لإدارة الجودة بإدارات التدريب	5
10	نظامان يُصبحان نظام واحد	6
11	الفصل الثاني : نظام إدارة الجودة	7
15	خريطة تداخل العمليات داخل الإدارة العامة للتدريب	8
17	القائمة الرئيسية للإجراءات داخل الإدارة العامة للتدريب بشركة مياه الشرب بالقاهرة	9
18	شكل الإجراء	10
19	شكل النموذج	11
20	دور أخصائي التدريب بمسؤولي العمليات وومثل الجودة	12
21	تحليل المخاطر بنظام الجودة المطبق بإدارات التدريب بالشركات التابعة	13
27	إعداد المادة العلمية	14
28	المراجع	15
29	الملحقات	16

فهرس الأشكال :

رقم الصفحة	اسم الشكل	رقم الشكل
9	خطوات ومراحل إعداد نظام لإدارة الجودة	1
10	كيفية دمج النظام القائم مع نظام الأيزو	2
10	بساطة نظام إدارة الجودة ومكوناته	3
12	هرم التوثيق	4
15	تداخل العمليات داخل الإدارة العامة للتدريب	5

الفصل الأول

مفاهيم أساسية

عن الجودة

مفاهيم أساسية وتعريفات خاصة بنظام إدارة الجودة

- 1- **الجودة (Quality)** : الجودة كما هي في قاموس اكسفورد تعني الدرجة العالية من النوعية أو القيمة وعرفتها مؤسسة او. دی. آی. الأمريكية المتخصصة في تدريب وإعداد الشركات لتصبح متصفة بالجودة بأنها إتمام الأعمال الصحيحة في الأوقات الصحيحة.
- 2- **نظام إدارة الجودة (QMS)** : هو نظام رسمي وضع لتوثيق العمليات والإجراءات والمسؤوليات لتحقيق سياسات الجودة و أهداف الجودة حسب مواصفة أو معيار، كما أن نظام إدارة الجودة يساعد في عمليات تنسيق وتجهيز انشطة المنظمات والشركات التجارية لتلبية متطلبات العملاء وتحسين الكفاءة والفاعلية على اساس مستمر.
- 3- **دليل الجودة** : كتاب الأحكام الذي يحتوي على وظائف المنظمة وفقاً للمواصفة.
- 4- **خريطة تدفق العمليات** : هي خريطة توضح مجموعة من الأنشطة التفاعلية المتراكبة والتي تحول المدخلات إلى مخرجات.
- 5- **الإجراء** : هو إجراء التشغيل القياسي وقد يغطي الإجراء معلومات التشغيل لعملية واحدة من عمليات نظام إدارة الجودة أو أكثر .
- 6- **المعلومات الموثقة** : هي كافة الوثائق والسجلات التي قد تؤثر على نظام إدارة الجودة المطبق .
- 7- **الوثيقة** : هي كل ما يمكن أن يحتوي على البيانات والمعلومات سواء ورقياً أو الكترونياً .
- 8- **النموذج** : هو عبارة عن وثيقة ذات شكل ثابت يتم استخدامه في توثيق المعلومات أثناء التشغيل داخل نظام الجودة .
- 9- **السجل** : هو عبارة عن النموذج بعد استخدامه لتسجيل البيانات الخاصة بتشغيل العمليان داخل نظام الجودة.
- 10- **تعليمات العمل** : هي الوثائق التي تحتوي على اجراءات مفصلة لتشغيل عملية ما داخل نظام الجودة
- 11- **المراجعة الخارجية** : هذا النوع المراجعات يتم من خلال جهة خارجية وتعتبر هذه الجهة هي الجهة المانحة لشهادة الجودة ISO 9001/2015 .
- 12- **المراجعة الداخلية** : هي عملية لمراجعة نظام الجودة المطبق بالإدارة كأداة من طرق المراقبة والقياس والتحسين وتتم بصورة داخلية ، ويتم التخطيط لها .
- 13- **اجتماع مراجعة الإدارة** : هو اجتماع يتم عقده مرة سنوياً على الأقل ويتم فيه مناقشة مجموعة من البنود طبقاً لمتطلبات المواصفة.

14- الخطر/المخاطرة: هو التأثير السلبي لعدم اليقين على النتائج المتوقعة ويعبر عنه بالاحتمالية وشدة التأثير.

15- إدارة المخاطر: هي العمليات الخاصة بتحديد المخاطر التي تهدد عملية ما ، ومن ثم تحليلها وتقييمها وأخيراً تحديد وتطبيق الاجراءات الضرورية للتخلص منها أو تقليل مستوى الخطر الناجم عنها إلى المستوى المقبول بالنسبة للإدارة .

16- تقييم المخاطر: هي مقارنة المخاطر بالنسبة إلى معايير التقييم المعتمدة في الإدارة لتحديد مدى خطورتها

17- معالجة المخاطر : عملية اختيار وتطبيق الضوابط و الإجراءات الضرورية لمنع او تقليل اثر حدوث المخاطر .

18- الأطراف المهمة : هي الأطراف الواقع أو المحتمل تأثيرها على قدرة الإدارة على استمرار تقديم خدماتها للعملاء والتي يجب أن تتطابق مع متطلبات العملاء والمتطلبات القانونية.

19- التحليل الرباعي Swot Analysis : هو أداة تستخدم في عملية التحليل للوقوف على الوضع الحالي للمنظمة وذلك من خلال تحليل البيئة الداخلية والمتمثلة في نقاط القوة ونقاط الضعف والبيئة الخارجية والمتمثلة في الفرص المتاحة والتهديدات التي تقابل المنظمة.

20- نقاط القوة Strengths: عناصر القوة في المنظمة والتي تميزها عن غيرها.

21- نقاط الضعف Weaknesses: نقاط الضعف هي أوجه القصور في المنظمة.

22- الفرص Opportunities: هي الفرص الموجودة خارجياً والتي يجب اقتناصها للقضاء على نقاط الضعف والتهديدات المحتملة.

23- التهديدات Threats: هي مجموعة من التهديدات الخارجية والتي قد تمثل تهديداً مستقبلاً للمنظمة.

24- عدم المطابقة : هي عدم الوفاء بأحد المتطلبات سواء كانت في المعايير أو في نظام الجودة

25- الاجراء التصحيحي : هو الاجراء المتبوع لمعالجة حالة عدم التطابق التي تم اكتشافها وإعادة الوضع لأصله .

26- نقطة تحسين : نقاط صغيرة تعتبر فرصة للتحسين

27- أهداف الجودة : هي الأهداف التي تعكس تحقيق العمليات وتتضمن كفاءة الخدمات المقدمة داخل نظام الجودة .

28- مؤشرات قياس الأداء : هي المؤشرات التي تعكس نسب تحقيق وقياس أهداف الجودة .

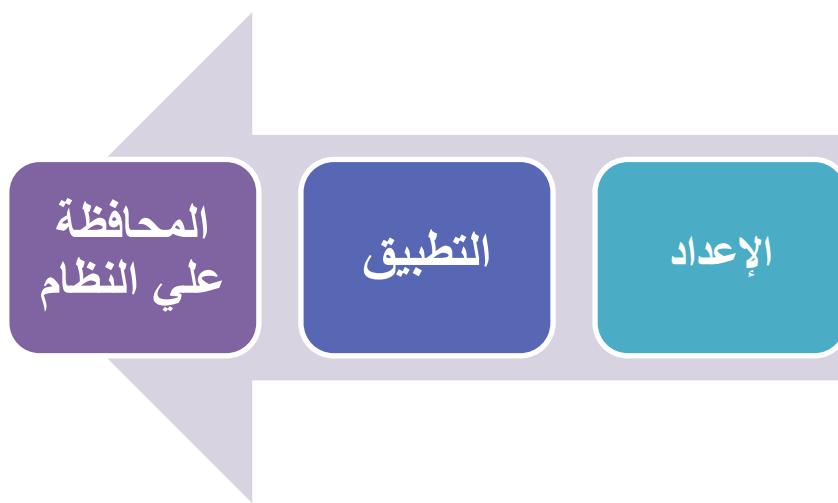
الأسباب الأساسية لتطبيق نظام الجودة:

- الحصول على ثقة العميل، لأنك تطبق نظام في شركتك.
- لتحسين الأداء وزيادة الانتاجية.
- للتركيز على تحسين العمل ومتطلبات العميل.
- للتاكيد من أن الجودة المطلوبة تتحقق.
- لتقديم دليل للعملاء والعملاء المتوقعين بما تقدمهم لهم المؤسسة.
- للحصول على فرصة متساوية للمنافسة مع الشركات الـاـكـبـر.
- نظام الجودة وسيلة لتحقيق أهدافك، وليس غاية. نظام الجودة لن يقوم بحل المشاكل التي تواجهك، هو فقط ينظم العمليات التي تقوم بها.

أسس ومبادئ نظم إدارة الجودة (للاطلاع فقط) :

- ترتكز نظم إدارة الجودة على ثمانية مبادئ أساسية ، تقوم على أساسها من والمبادئ هي:
- المبدأ الأول: هو التركيز على العميل والعمل على إشباع رغبة العميل والعمل على إقناعه.
- المبدأ الثاني: هو القيادة من خلال وضع الأهداف البرامج لتنفيذها بالشكل الصحيح و السليم.
- المبدأ الثالث: هو المشاركة ويعني إشراك العاملين في المنشأة.
- المبدأ الرابع: منهجية العمليات (الفلسفة والأنظمة المختلفة ما بين المؤسسات).
- المبدأ الخامس: الإدارة بمنهجية المنظومات.
- المبدأ السادس: التحسين المستمر. يجب أن يكون هدف دائم.
- المبدأ السابع: اتخاذ القرار بناء على حقائق ينبغي أن تكون البيانات حقيقة عند اتخاذ القرارات.
- المبدأ الثامن: الشراكة المرجحة للطرفين مع الموردين. بتوفير معلومات عن السوق عن المواد عن المنافسين

خطوات إعداد نظام لإدارة الجودة بإدارات التدريب :



شكل رقم (1) يوضح خطوات ومراحل إعداد نظام لإدارة الجودة

1. الإعداد

- فكر في الأنشطة والعمليات الأساسية في عملك.
- حدد اذا ما كانت هناك أى استثناءات في عملك.
- وضع الأنشطة في صورة رسم بياني.
- حدد اية انشطة في عملك تطبق نظام الجودة.

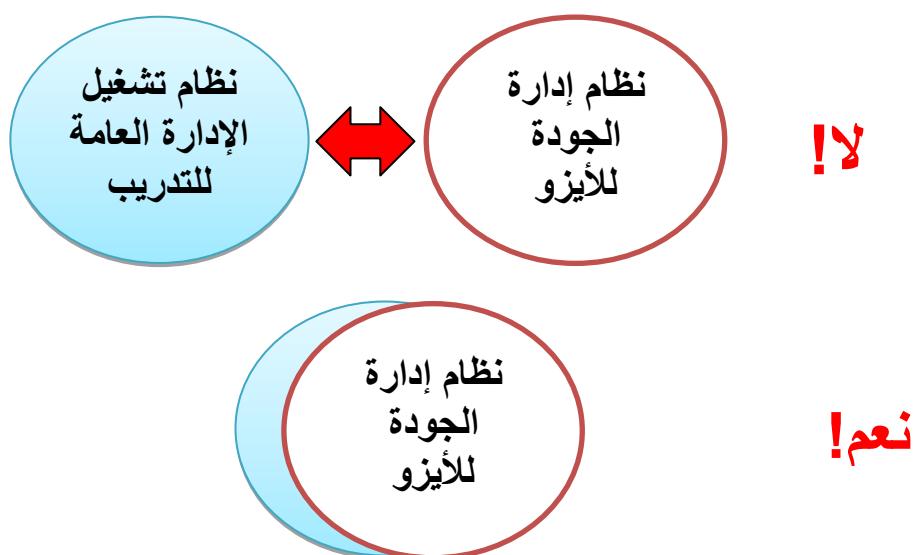
2. التطبيق:

- مشاركة العاملين عن طريق كتابتهم لأهداف عملهم.
- حدد أى انشطة تتبع نظام الجودة.
- طبق نظام الجودة حسب الموصفة.

3. المحافظة على النظام:

- المراقبة والقياس للتغييرات لمعرفة ما تم اكتسابه من تطبيق النظام (التأكد من فاعلية التطبيق بشكل مخطط ومستمر).
- اجعل النظام بسيط ويعكس العمليات التي تقوم بها.
- فكر في المقتراحات الخاصة بتحسين العمل المقدمة من نظام الجودة.
- لا تخلط النظام مع منتجك.

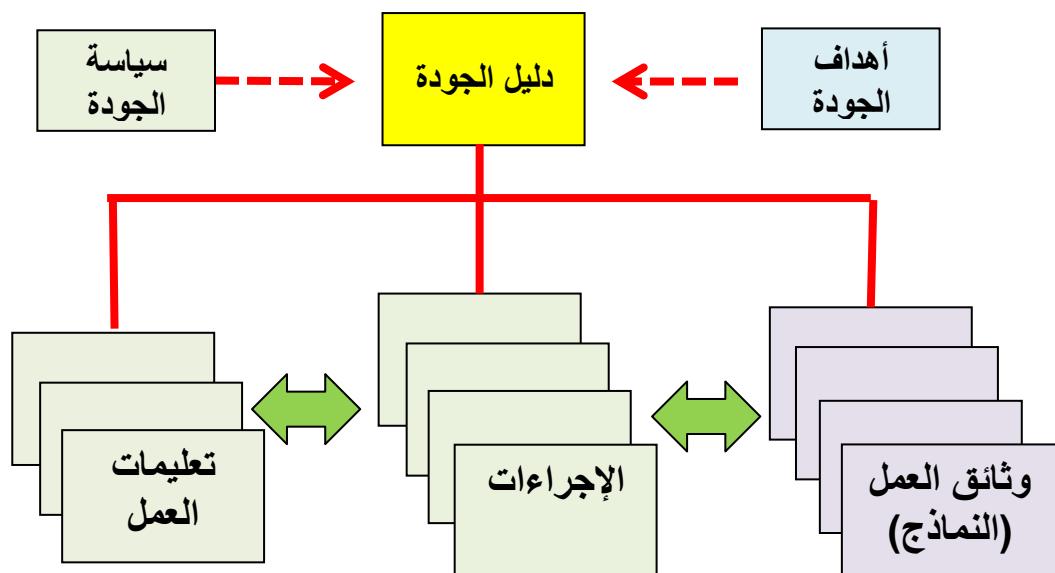
نظامان يُصبحان نظام واحد :



شكل رقم (2) يوضح كيفية دمج النظام القائم مع نظام الأيزو

عند البدء في إعداد نظام لإدارة الجودة لابد وأن نراعي أن يكون النظام بسيطاً وسهل التطبيق :

مراجعة الشكل



شكل رقم (3) يوضح بساطة نظام إدارة الجودة ومكوناته

الفصل الثاني

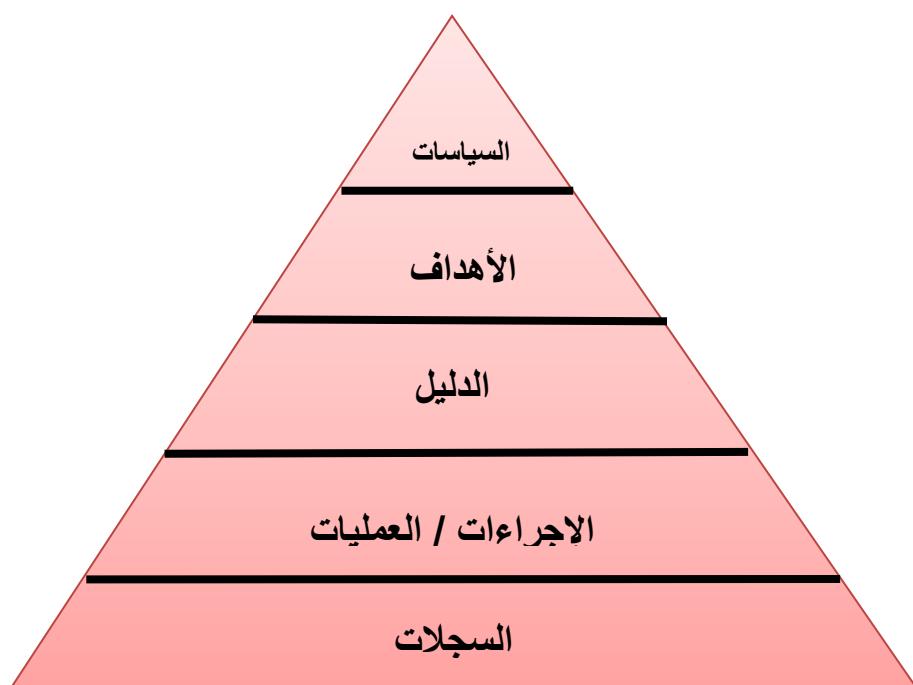
نظام إدارة الجودة

مقدمة

يوفر نظام إدارة الجودة للإدارة العامة للتدريب بقطاع الموارد البشرية بالشركات التابعة للشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي آلية متطورة لمراقبة وتحسين العمليات والأنشطة التي تعد وتقدم لعملائنا من داخل الشركة ، والعملاء الخارجيين من خارج الشركة.

محتويات النظام :

- 1- سياسة الجودة.
- 2- أهداف الجودة
- 3- دليل الجودة.
- 4- الإجراءات.
- 5- النماذج.

هرم التوثيق :

شكل رقم (4) يوضح هرم التوثيق

دون سياسة الجودة لإدارتك هنا :

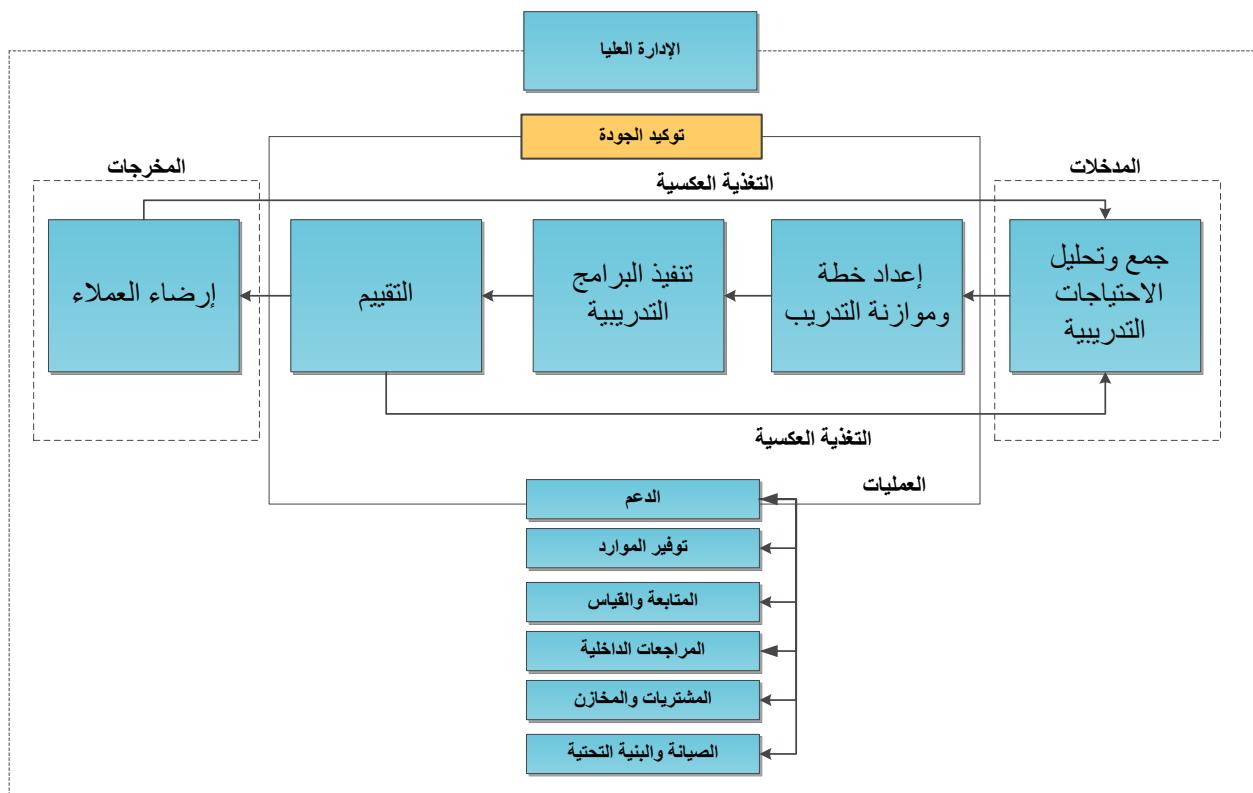
دون أهداف الجودة لإدارتك هنا :

ما هي محتويات دليل الجودة :

هل يوجد تعديل في نظام إدارة الجودة يادرتك تزيد مشاركته معنا : (سجل هنا)

خرائط تداخل العمليات داخل الإدارة العامة للتدريب :

تقوم الإدارة العامة للتدريب بمجموعة من العمليات الرئيسية وذلك بهدف إرضاء عملائها وذلك بداية من جمع وتحليل الاحتياجات التدريبية ثم صياغة وتطوير الأهداف التدريبية وإعداد المواد العلمية وبعد ذلك إعداد خطة وموازنة التدريب والبدء في التنفيذ ثم تقييم العملية التدريبية.



شكل رقم (6) يوضح تداخل العمليات داخل الإدارة العامة للتدريب

رسم خريطة تداخل العمليات داخل الإدارة العامة للتدريب :

القائمة الرئيسية للإجراءات داخل الإدارة العامة للتدريب بشركة مياه الشرب بالقاهرة

جدول رقم (1) يوضح القائمة الرئيسية للإجراءات داخل الإدارة العامة للتدريب

م	اسم الإجراء	الكود
.1	إجراء التحكم في المعلومات الموقنة	GDOT-P01
.2	إجراء المراجعات	GDOT-P02
.3	إجراء سياق المنظمة وتحديد المخاطر	GDOT-P03
.4	إجراء التحكم في حالات عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية	GDOT-P04
.5	إجراء أهداف الجودة	GDOT-P05
.6	إجراء التخطيط للعملية التدريبية	GDOT-P06
.7	إجراء تنفيذ العملية التدريبية	GDOT-P07
.8	إجراء التقييم للعملية التدريبية والعناية بالعملاء	GDOT-P08
.9	إجراء دعم الموارد البشرية وتنظيم الاتصالات	GDOT-P09
.10	إجراء المشتريات والشئون المالية	GDOT-P10
.11	إجراء الصيانة وبيئة العمليات	GDOT-P11
.12	إجراء العمليات الإدارية والتتبع	GDOT-P12
.13	إجراء التدريب الخارجي والتسويق	GDOT-P13

وسوف نستعرض معًا الإجراءات شكل الإجراء والنماذج ومحفوبياتها ...

شكل الإجراء

عنوان يصف نظام التشغيل القياسي (الإجراء).					العنوان
التاريخ الذي بدأ فيه سريان نظام التشغيل القياسي (الإجراء).	تاريخ الإصدار	رقم الإجراء وفقاً لنظام التكويذ الموثق بالإدارة	رقم الإجراء	الشخص الذي أعد أو راجع نظام التشغيل القياسي (الإجراء).	إعداد
يسجل هنا تاريخ آخر مراجعة لإجراء	تاريخ آخر مراجعة	رقم يعبر عن عدد مرات المراجعة والتعديل	رقم المراجعة	الشخص ذو صلاحية الموافقة والتاريخ.	اعتماد

(1) الغرض :

عبارة تحدد الغرض من نظام التشغيل القياسي (الإجراء) أو هو الهدف من تطبيق هذا الإجراء.

(2) المجال :

عبارة خاصة بحدود نظام التشغيل القياسي (الإجراء) وتطبيقه " نطاق تطبيق هذا الإجراء "

(3) التعريفات :

هي المصطلحات أو المفاهيم التي سوف يتم التعرض لها في الإجراء ف يتم تعريفها هنا.

(4) الإجراء :

الخطوات الازمة لتنفيذ هذه العملية بشكل متسلسل والإشارة إلى أرقام النماذج المستخدمة في تنفيذ كل خطوة.

"المراحل التي يتكون منها النشاط الذي يتم وصفه"

(5) المسئولية :

الأشخاص المسؤولون عن النشاط الذي يتم وصفه .

(6) الوثائق ذات الصلة :

قائمة بالوثائق التي تذكر كمرجعية في نظام التشغيل القياسي (الإجراء).

رقم الوثيقة	عنوان الوثيقة

(7) ملاحظات:

تسجل الملاحظات الهامة والتي تساعد في تطبيق هذا الإجراء.

(8) خريطة تدفق العمليات:

خريطة تدفق لتسلسل العمليات داخل الإجراء وذلك لتسهيل قراءة الإجراء.

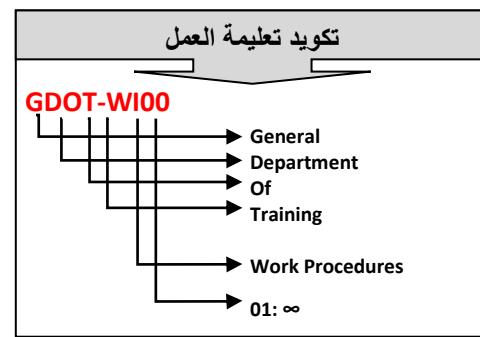
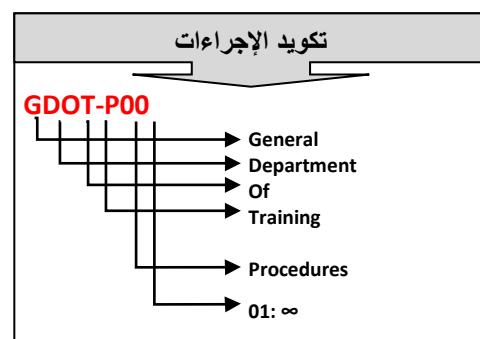
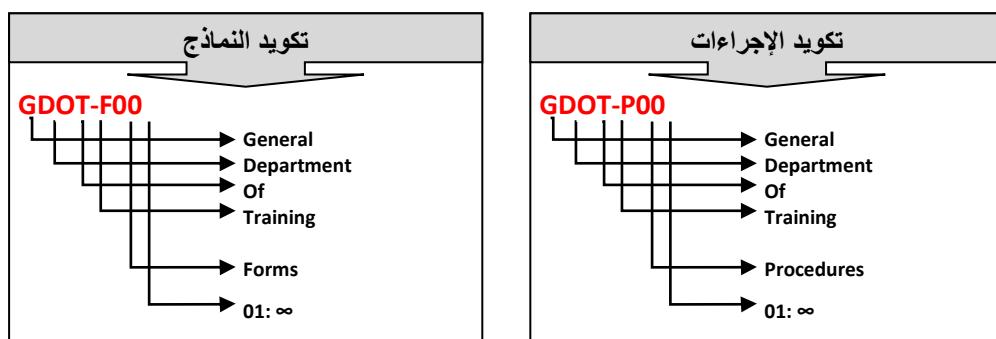
شكل النموذج

العنوان : عنوان يصف النموذج	رقم النموذج : GDOT- F... Rev...	مرجعية التطبيق : GDOT- P...
-----------------------------	---------------------------------	-----------------------------

مرجعية التطبيق : تشير إلى الإجراء أو الإجراءات التي يتم استخدام النموذج طبقاً لها.

بعد أن تعرفنا على العناصر الأساسية الواجب توافرها في الإجراء والنماذج لابد أن تعرف على نظام **التمكيد المطبق في أغلب إدارات التدريب بالشركات التابعة :**

- يتم ترقيم نظم التشغيل القياسية (الإجراءات) وكذلك النماذج وتعليمات العمل باستخدام كود مكون من أحرف وأرقام.
- إن الأحرف الأربع الأولى هي معرف الإدارة العامة للتدريب **GDOT**
- ويشير الحرف الخامس إما إلى إجراء **P** ، أو إلى نموذج **F** ، ثم الرقمين التاليين هما عبارة عن رقم الوثيقة.
- تشير **Rev XX** إلى رقم المراجعة؛ الذي يتم تغييره مع كل تعديل.



دور أخصائي التدريب بمسئولي العمليات وتمثل الجودة

وفقاً لنظام الجودة المطبق بإدارات التدريب بالشركات التابعة فيتم الإشارة بالإجراءات إلى المسئولية في تنفيذ كل خطوة بالإجراء. كما يمكنك الرجوع إلى قائمة المسؤوليات بدليل الجودة.

حالات عملية على مسئوليات أخصائي التدريب :

- ما هو دور أخصائي التدريب في حالة عطل جهاز الكمبيوتر أو جهاز العرض ؟
- ما هو دور أخصائي التدريب في حالة وجود قاعات التدريب غير نظيفة ؟
- ما هو دور أخصائي التدريب في حالة طلبه تعديل نموذج أو إجراء ؟
- ما هو دور أخصائي التدريب في حالة ظهور خطر جديد يهدد الإدارة أو النظام ؟

بعد إجابتنا على هذه التساؤلات سوف يظهر أمامك مسئوليات أخصائي التدريب والمنصوص عليها بالإجراءات (يرجى الإطلاع على نظام إدارة الجودة المرفق أو نظام إدارة الجودة بالإدارة العامة للتدريب التابع لها)

تعليمات هامة لأخصائي التدريب:

- 1- الإلمام بنظام إدارة الجودة بالكامل (السياسة ، الدليل ، الإجراءات ، النماذج ، تعليمات العمل).
- 2- حصر ومسئولياته المنصوص عليها بالنظام.
- 3- الالتزام بالإجراءات المشار إليها في النظام وفقاً لأحدث إصدار.
- 4- الالتزام بالنماذج المرفقة بالإجراءات وفقاً لأحدث إصدار.
- 5- عدم تغيير نوع أو حجم الخط المستخدم في النماذج.
- 6- المشاركة بفاعلية في تحسين النظام.
- 7- المشاركة بفاعلية في ورش العمل الداخلية للتوعية بتطبيق نظام إدارة الجودة.

تحليل المخاطر بنظام الجودة المطبق بإدارات التدريب بالشركات التابعة
يتم حصر وتحديد المخاطر وتقييمها وتسجيلها وإدارتها وكذلك فهم احتياجات وتوقعات الأطراف المهمة وذلك باستخدام سجل المخاطر وسجل الأطراف المهمة وفقاً لإجراء إجراء إبراء سياق المنظمة وتحديد المخاطر وفيما يلي شرح لعملية تحديد المخاطر وإدارتها :-

1- يتم حصر وتحديد المخاطر التي يمكن أن تؤثر على أداء نظام إدارة الجودة بالمنشأة أو تعطيل عملها.

2- تقييم الخطر وذلك باستخدام مصفوفة تقييم الخطر وذلك بتحديد شدة التأثير ، التكرار.

3- تحديد كيفية التعامل مع الخطر في حالة حدوثه.

4- تحديد الإجراءات الواجب اتباعها لمنع حدوث الخطر.

وسوف نستعرض معاً إجراء سياق المنظمة وتحديد المخاطر :-

اجراء سياق المنظمة وتحديد المخاطر					العنوان
2/2/2019	تاريخ الإصدار	GDOT-P03	رقم الإجراء	فريق الجودة	إعداد
2/2/2019	تاريخ آخر مراجعة	Rev-01	رقم المراجعة	مدير عام التدريب	اعتماد

(1) الغرض:

- توضيح سياق عمل المنظمة والأطراف المهمة.

- توضيح أسلوب تحديد وتوثيق المخاطر والفرص التي تؤثر على عمليات نظام الجودة المطبق وتحديد طرق مواجهتها للتلافي تأثيرها .

(2) مجال التطبيق:

- ينطبق هذا الإجراء على كافة العمليات داخل نظام الجودة بالإدارة العامة للتدريب .

(3) التعريفات :

الخطر/المخاطرة: هو التأثير السلبي لعدم اليقين على النتائج المتوقعة ويعبر عنه بالاحتمالية وشدة التأثير.

إدارة المخاطر : هي العمليات الخاصة بتحديد المخاطر التي تهدد عملية ما ، ومن ثم تحليلها وتقييمها وأخيراً تحديد وتطبيق الاجراءات الضرورية للتخلص منها أو تقليل مستوى الخطر الناتج عنها إلى المستوى المقبول بالإدارة .

تقييم المخاطر : هي مقارنة المخاطر بالنسبة إلى معايير التقييم المعتمدة في الإدارة لتحديد مدى خطورتها

معالجة المخاطر : عملية اختيار وتطبيق الضوابط و الإجراءات الضرورية لمنع او تقليل اثر حدوث المخاطر .

القوة: عناصر القوة في المشروع والتي تميزه عن غيره من المشاريع وهي ترجمة لكلمة **Strengths**.

الضعف: نقاط الضعف في المشروع وهي ترجمة لكلمة **Weaknesses**.

الفرص: وهي التي يمكن أن تأتي من خارج المشروع وقد تؤدي على سبيل المثال إلى زيادة المبيعات وأيضاً

يمكن أن تؤدي لزيادة الأرباح، وهي ترجمة لكلمة **Opportunities**.

التهديدات: وهي التي يمكن أن تأتي من خارج المشروع وتسبب اضطرابات للمشروع وهي ترجمة لكلمة

Threats.

4) الإجراء :

1/4 سياق الإدارة العامة للتدريب :

1/1/4 فهم الإدارة وسياقها

قامت الإدارة العامة للتدريب بتحديد جميع المؤثرات الخارجية والداخلية التي يمكن ان تؤثر على الشركة في قدرتها على تحقيق النتائج المرجوه والتي لها علاقة بأعراض وتوجهات واستراتيجيات الشركه وذلك باستخدام أداة التحليلي البيئي **SOWT Analyses**.

هذه الموضوعات التي تؤثر على الإدارة يمكن ان تكون عوامل ايجابيه او سلبيه او اي ظروف يجب وضعها في الاعتبار لذلك يجب الاخذ في الاعتبار الاعتبارات القانونيه والتكنولوجيه والتنافسيه واعتبارات الاسواق الداخلية والخارجية وكذلك العوامل الثقافيه والاقتصاديه الدوليه والإقليميه والمحليه.

لذلك تم تنفيذ تحليل **SOWT Analyses** وحفظه بالإدارة العامة للتدريب ويتم مراجعته عند الحاجه لذلك وذلك باستخدام **النموذج رقم (GDOT F91) تحليل البيئة للإدارة العامة للتدريب** باستخدام **SWOT Analyses**.

يتم ادارة الفرص المكتشفة كنتائج تحليل بيئه الاعمال الداخلية والخارجية من خلال تحديد اولويات التعامل معها ومدى تأثيرها الايجابي على

1) الوضع المالي للمؤسسة

2) رضاء المعنيين

2/1/4 فهم احتياجات وتوقعات الاطراف المهمة

قامت الإدارة العامة للتدريب بتحديد الاطراف المهمة ذات العلاقة بنظام الجودة وكذلك متطلبات هذه الاطراف.

وذلك بسبب تأثير هذه الاطراف الواقع او المحتمل على قدرة الإدارة على استمرار تقديم خدماتها للعملاء والتي يجب ان تتطابق مع متطلبات العملاء والمتطلبات القانونيه.

- لذلك قامت الإدارة بدراسة المعلومات المتعلقة بالأطراف المهمة ومتطلباتهم ذات العلاقة بها مع مراجعة تلك المعلومات بصفته دوريه وقبل اجتماع مراجعة الإدارة ليتم مناقشة تلك البيانات في هذا الاجتماع. وذلك باستخدام النموذج رقم (GDOT-F21) الأطراف المهمة .

2/4 تحديد المخاطر

- يتم التنسيق مع مديرى الإدارات باختيار فريق عمل من جميع الإدارات بحيث يكون لديهم الخبرة المناسبة ل القيام بتحديد المخاطر المتعلقة بإدارتهم.
- يقوم فريق العمل بتحديد المخاطر التي تؤثر على نظام إدارة الجودة المطبق طبقاً لطبيعة العمليات والأنشطة وتسجيلها في سجل المخاطر. باستخدام النموذج رقم (GDOT-F20) سجل تحديد وإدارة المخاطر .
- تم مراجعة وتحديث قائمة حصر المخاطر المحتملة دوريأً وذلك في الحالات الآتية :
 - ظهور مخاطرة محتملة لم يتم إدراجها ضمن سجل المخاطر
 - استحداث منتج أو خدمة جديدة تؤثر على نظام إدارة الجودة
 - تعديل في القوانين أو المتطلبات ذات العلاقة ويكون لها تأثير بنظام إدارة الجودة .
 - حالات عدم المطابقة
 - شكاوى العملاء والجهات ذات العلاقة.

3/4 تقييم المخاطر

- يتم عمل تقييم للمخاطر المحتملة (*) وتسجيل نتائج التقييم في سجل المخاطر.
- يتم ترتيب أولويات مواجهة المخاطر طبقاً لرؤية الإدارة العامة للتدريب . وذلك باستخدام مصفوفة المخاطر (*) عملية تحديد الأفعال لمواجهة المخاطر.
- يتم تحديد متطلبات السيطرة على المخاطر الناتجة من عمليات نظام إدارة الجودة.
- يتم تسجيل الأفعال الالزامية لمواجهة المخاطر على سجل المخاطر مع تحديد مسؤوليات تنفيذ تلك الأفعال.
- يتم ذلك باستخدام النموذج رقم (GDOT-F20) سجل تحديد وإدارة المخاطر.
- يتم تحديد التغيرات الالزامية في نظام إدارة الجودة (إن لزم الأمر) لضمان تكامل تلك الأفعال مع نظام إدارة الجودة
- بعد تنفيذ الأفعال الالزامية لمواجهة المخاطر يتم إعادة تقييم المخاطر للوقوف على فاعلية تلك الأفعال ومن ثم تحديث سجل المخاطر.
- يتم عرض سجل المخاطر المحدث في اجتماع مراجعة الإدارة.
- تعتبر الاجراءات التصحيحية التي يتم اتخاذها بالإدارة مدخل لدراسة المخاطر المحتملة والبحث عن حلول لمواجهتها.

4/4 معالجة المخاطر

- يقوم مسؤول ادارة الجودة بالتعاون مع مديرى الإدارات والمدير العام بتحديد متطلبات السيطرة على المخاطر ومن ثم توثيق تلك الاجراءات والمسئول عنها باستخدام [النموذج رقم \(GDOT-F20\) سجل تحديد وإدارة المخاطر](#).
- عند اختيار الاجراءات اللازمة لمواجهة الخطر يجب على مسؤول ادارة الجودة بالتعاون مع مديرى الإدارات مراعاة
 - اختيار انساب الحلول التي من شأنها تقليل مستوى الخطر إلى الحد المقبول عن طريق تقليل (التأثير - احتمالية الحدوث) .
 - اختيار أقل الحلول إرباكاً لعمل الإدارة ومواردها وأقلها تأثيراً على كفاءة العمليات الخاصة بنظام الإدارة.
 - التوازن بين متطلبات ضوابط وإجراءات أمن وحماية المعلومات وجودة الخدمات من جهة والكلفة الاقتصادية لتطبيق تلك الاجراءات من جهة اخرى
 - التكامل في انشطة نظام الادارة المطبق بالإدارة .

1/4/4 بعد تنفيذ الاجراءات اللازمة لمواجهة المخاطر يتم اعادة تقييم المخاطر للوقوف على فاعلية تلك الأفعال ومن ثم تحديث [النموذج رقم \(GDOT-F20\) سجل تحديد وإدارة المخاطر](#).

2/4/4 يقوم مسؤول الجودة بعرض [النموذج رقم \(GDOT-F20\) سجل تحديد وإدارة المخاطر](#). المحدث في اجتماع مراجعة الإدارة

5) أصحاب المسؤولية

تقع مسؤولية هذا الإجراء على الإدارة العليا وكذلك مديرى الإدارات وممثل الجودة بالإدارة العامة للتدريب.

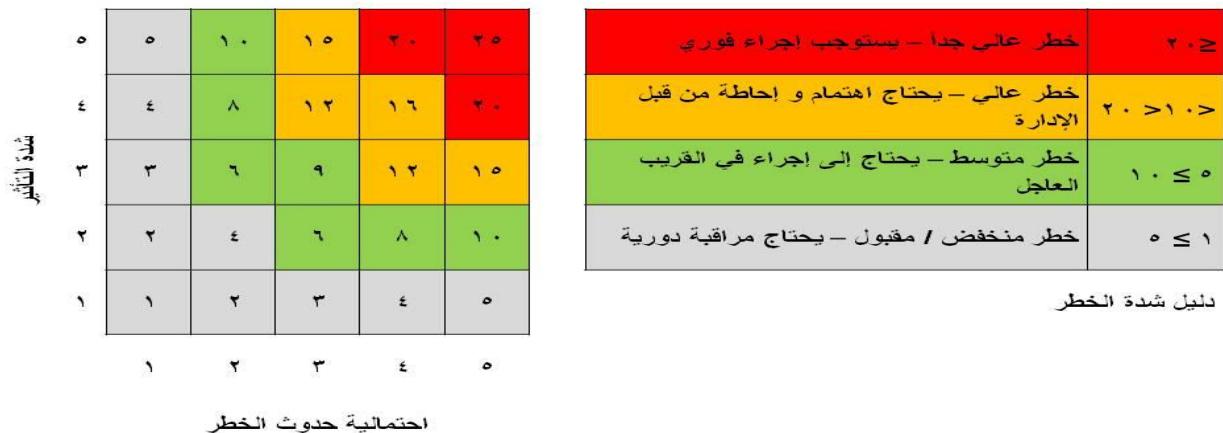
6) الوثائق ذات الصلة

- | | |
|--|---|
| (GDOT-F20)
(GDOT-F21)
(GDOT-F91) | نموذج سجل تحديد وإدارة المخاطر
نموذج الاطراف المهمة
وثيقة تحليل البيئة SWOT |
|--|---|

7) ملاحظات

مصفوفة تقييم المخاطر

- حيث قيمة الخطر = احتمالية حدوث الخطر \times شدة تأثير هذا الخطر



(8) خريطة تدفق العمليات لإجراء المخاطر :



مرفق (الإجراء والنماذج المستخدمة)

إعداد المادة العلمية

تم إعداد المادة العلمية بواسطة :-

• الاستاذ / محمد جمال زكي شعيرة

مدير إدارة التدريب الخارجي والتسويق بشركة مياه الشرب بالقاهرة

المراجع

- مواصفة الأيزو 9001 لسنة 2015.
- نظام إدارة الجودة المطبق بالإدارة العامة للتدريب بشركة مياه الشرب بالقاهرة.
- مفاهيم شهادة الأيزو 9001 – 2008 إعداد: جي جي كيليان (خبير الأيزو الدولي – روبيكو)

الملحقات

نظام إدارة الجودة المطبق بالإدارة العامة للتدريب بشركة
مياه الشرب بالقاهرة

قام بإعداد الإصدار الثاني من هذا البرنامج:

شركة مياه الشرب بالقاهرة الكبرى

أ / محمد جمال زكي شعيره

قام بالمشاركة والمراجعة وابداء الرأى لهذا البرنامج:

شركة مياه الشرب والصرف الصحى بالغربيه

أ / محمود صلاح محمد حموده

شركة مياه الشرب والصرف الصحى بالدقهلية

أ / محمد احمد حامد على



للاقتراءات والشكاوى قم بمسح الصورة (QR)

