

Syrian Arab Republic	 الجامعة الافتراضية السورية SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY	الجمهورية العربية السورية
Ministry of Higher Education		وزارة التعليم العالي
Syrian Virtual University		الجامعة الافتراضية السورية

وثيقة تعريف: أنظمة إدارة الجودة

معلومات أساسية:

اسم المقرر	أنظمة إدارة الجودة.
رمز المقرر	QMS51
ساعات الجلسات المسجلة	16
ساعات الجلسات المتزامنة	16
ساعات المذاكرة	-
ساعات الامتحان	75 min
ساعات الجهد الدراسي المقابل للجلسات المسجلة	16
ساعات الجهد الدراسي المقابل للجلسات المتزامنة	16
عدد الساعات المعتمدة	-

1- المقررات المطلوب دراستها قبل المقرر مباشرة:

المقرر	الرمز
لا يوجد	

2- الهدف من المقرر:

يعرف هذا المقرر الطالب بالمفاهيم والمبادئ الأساسية للجودة والممارسات المعتمدة في تطوير أنظمة إدارة الجودة في المنظمات، كما يُمكن الطالب من رسم سياسات الجودة المتعلقة بالتخطيط والتطبيق والمراجعة والتحسين لأنظمة الجودة بمرجعية المواصفات القياسية العالمية لأنظمة إدارة الجودة ونماذج التميز بالأداء.

Syrian Arab Republic	 الجامعة الافتراضية السورية SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY	الجمهورية العربية السورية
Ministry of Higher Education		وزارة التعليم العالي
Syrian Virtual University		الجامعة الافتراضية السورية

3- المحصّلات التعليميّة المرجوة (ILO – Intended Learning Objectives / Outcomes):

Learning Outcomes	المحصّلات التعليميّة	الرمز ILO
يتذكر مفاهيم أنظمة إدارة الجودة ومبادئها وعناصرها وأدواتها.		ILO1
يحلل بيئة عمل المنظمات المختلفة وبنية أنظمة إدارة الجودة فيها.		ILO2
يضع مواثيق الجودة وخطتها ويطورها وينشرها ويوثقها.		ILO3
يؤسس ويطبق أنظمة إدارة الجودة في المؤسسات الإنتاجية والخدمية.		ILO4
يقيم فعالية أنظمة إدارة الجودة بمرجعية المواصفات القياسية العالمية.		ILO5
يطور آليات تطبيق أنظمة إدارة الجودة ويحسن من فعاليتها بشكل مستمر.		ILO6

4- معايير التقويم:

نمط التقويم					معايير التقويم لتحقيق المحصّلات التعليميّة على الطالب أن يُظهر الإمكانات في:	المحصّلات ILO
امتحانات	عروض ومقابلات	وظائف/ تقارير	عملي	تفاعل في الجلسات المتزامنة		
*				*	يعريف الجودة والمفاهيم والمصطلحات ذات الصلة بالجودة وأنظمة إدارة الجودة. من خلال طرح أسئلة على الطلاب خلال المحاضرات التزامنية وفي الامتحان النهائي.	ILO1
*		*		*	طرح أسئلة على الطلاب حول الأطراف الذين يجب تحقيق رضاهم لنجاح المنظمة يعرف أن الجودة تعني تحقيق متطلبات جميع الجهات ذات الصلة (الزبون الداخلي والخارجي، المورد، المستثمر، والمجتمع).	

Syrian Arab Republic	 الجامعة الافتراضية السورية SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY	الجمهورية العربية السورية
Ministry of Higher Education		وزارة التعليم العالي
Syrian Virtual University		الجامعة الافتراضية السورية

*				يعد أهم المراحل التي مرت بها الجودة ويذكر أهم الأفكار والمفاهيم واسهامات أهم مرجعيات الجودة في العالم.	
*		*	*	يعرف الشروط التي يجب التقيد بها عند وضع رسالة المؤسسة ورؤيتها ويوضح مفهوم دورهما في تحديد توجه المؤسسة والسياسة العامة لها. يكلف الطلاب بمناقشة نماذج عن رؤى ورسائل لمنظمات مختلفة يتم مناقشتها خلال المحاضرة التزامية كما يكلف الطلاب بوضع رؤية ورسالة لمنظمة يختارونها.	
*		*	*	يعرف الشروط التي يجب أن تحققها سياسة الجودة، ويشرح أهميتها. من خلال طرح أسئلة على الطلاب خلال المحاضرة التزامية وفي الامتحان النهائي وكذلك ومن خلال تكليفهم بوضع سياسة جودة لمنظمة يختارونها	
*		*		يستطيع وضع أهداف قريبة منبثقة من سياسة الجودة تحقق قاعدة SMART مع وضع خطة تنفيذية لكل هدف من هذه الأهداف، حيث يكلف الطلاب ضمن الوظائف وفي الامتحان بوضع أهداف قريبة مشتقة من سياسة الجودة لمنظمة محددة (أو يختارها الطالب) مع الخطة التنفيذية لهذه الأهداف.	
*		*		يعرف مفاهيم ومراحل تخطيط الجودة وأهم المعايير التي يجب الالتزام بها عند وضع هذه الخطط ويكلف الطلاب ضمن الوظائف بوضع أجزاء محددة من خطط الجودة مع مناقشتها.	
*				يعرف أهم المعايير التي تعتمد عليها جوائز التميز العالمية Excellence Prizes.	
*		*		يقدم الطلاب حلقة بحث حول منظمة يختارها الطالب تشمل تحليل بيئة عمل هذه المنظمة وتحديد نقاط القوة والضعف فيها	ILO2

Syrian Arab Republic	 الجامعة الافتراضية السورية SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY	الجمهورية العربية السورية
Ministry of Higher Education		وزارة التعليم العالي
Syrian Virtual University		الجامعة الافتراضية السورية

*		*		يدرس الطلاب نظام إدارة جودة (وفق متطلبات ISO، اعتماد أكاديمي، جوائز تميز...) في منظمة يختارها ويبين من خلال الدراسة أهم نقاط القوة والضعف في هذا النظام	
			*	يتم النقاش مع الطلاب حول أنظمة إدارة الجودة في المنظمات التي يعملون فيها ونقاط القوة والضعف وفيها الأسباب الكامنة وراءها.	
		*		يضع الطلاب رسالة منظمة محددة (أو يختارها الطالب) ورؤيتها وفق متطلبات صياغة الرسالة والرؤيا.	ILO3
		*		يكلف الطلاب بالبحث عن رؤى ورسائل لمنظمة والتعليق على مدى مناسبتها لظروف المناسبة وتحقيقها لمعايير الرسائل والرؤى.	
		*		يضع الطالب سياسة الجودة وفق معايير ومتطلبات صياغة سياسة الجودة إضافة إلى صياغة أهداف الجودة والخطط التنفيذية لكل هدف.	
*			*	يقوم الطالب بالتعليق على موثيق جودة وبيان مدى ملاءمتها للمنظمات التي وضعت من أجلها واقتراح التعديلات التي تحسن من صياغتها	
		*	*	يقارن بنية أنظمة إدارة الجودة المختلفة (ISO 9001، 9004:2009، الاعتماد الأكاديمي، جوائز التميز..). من خلال النقاش ضمن المحاضرات التزامنية أو الوظائف وحلقات البحث	ILO4
*				يشرح المراحل التي يمر بها تطبيق أنظمة إدارة الجودة في المنظمات المختلفة	
*		*		يحل العملية كأساس في تأسيس أنظمة إدارة الجودة وتطبيقها. ويقوم بتقييم أنظمة إدارة الجودة على أساس منهج العملية (مدخلات، أنشطة ومخرجات).	
		*		يحل نظام الجودة في المنظمة التي يعمل فيها (أو يختارها) ويحدد الفجوات المتعلقة بمتطلبات نظام إدارة	

Syrian Arab Republic	 الجامعة الافتراضية السورية SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY	الجمهورية العربية السورية
Ministry of Higher Education		وزارة التعليم العالي
Syrian Virtual University		الجامعة الافتراضية السورية

				الجودة المراد تطبيقه (ISO 9001:2015 على سبيل المثال).	
		*		يصمم متطلبات أنظمة إدارة جودة (إجراءات، تعليمات، نماذج....) تناسب مختلف المنظمات تبعاً للظروف التي تعمل ضمنها.	
*		*		يوزع الطالب أنشطة نظام إدارة جودة في منظمة محددة إلى المراحل الأربعة التي تتكون منها حلقة ديمنج (خطط، نفذ، راقب، صحح).	
*		*		يضع خطط تدقيق أنظمة إدارة الجودة وفق هدف التدقيق ويوزع الأدوار والمسؤوليات، وفق متطلبات المواصفة ISO 19011:2011.	
		*		يضع خطة تنفيذية لتطوير نظام إدارة الجودة في المنظمة لتلبية متطلبات نظام إدارة الجودة المراد تطبيقه (ISO 9001:2015 على سبيل المثال). والحصول على شهادة المطابقة.	
*			*	يعرف ويفهم أنماط التدقيق، الأدوار والمسؤوليات، وفق متطلبات المواصفة ISO 19011:2011. من خلال طرح أسئلة وفتح حوار ضمن المحاضرات التزامنية إضافة إلى طرح أسئلة عن ذلك خلال الامتحان النهائي	ILO5
*		*		يضع خطط تدقيق أنظمة الجودة وفق متطلبات المواصفة ISO 19011:2011.	
*			*	يدير اجتماعات التدقيق ويحسن التصرف خلال تنفيذ عمليات التدقيق في الموقع، حيث يطرح على الطلاب بعد الحالات الاستثنائية التي يصادفونها في التدقيق ويطلب منهم تحديد رد الفعل والتصرف في كل حالة من هذه الحالات.	
*		*		يوزع أنشطة التدقيق على فريق التدقيق ويوزع الوقت المناسب لإنجاز كل نشاط من هذه الأنشطة من خلال وضع خطة التدقيق في الموقع	

Syrian Arab Republic	 الجامعة الافتراضية السورية SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY	الجمهورية العربية السورية
Ministry of Higher Education		وزارة التعليم العالي
Syrian Virtual University		الجامعة الافتراضية السورية

*		*		يكتب تقرير التدقيق مع حالات عدم المطابقة وفق المعايير	
*			*	يعرف المعايير الأخلاقية والخصائص الشخصية والمهنية التي يجب ان تتوفر في المدقق، ويتم التحقق من ذلك من خلال الحوار ضمن المحاضرات التزامية ومن خلال اسئلة تتعلق بهذا الموضوع.	
		*		يحلل نظام إدارة الجودة ويكتشف نقاط الضعف فيه والعمل على تجاوزها بهدف تحسين فعالية النظام من خلال استخدام منهج العملية. ويكلف الطالب بتطبيق منهج العملية لتحليل النظام إلى مكوناته الأساسية (مدخلات، نشاطات، مخرجات) ودراسة هذه المكونات.	ILO6
*		*		يحلل أسباب حالات عدم المطابقة التي يمكن مصادفتها عند تطبيق أنظمة إدارة الجودة ويتوصل إلى الأسباب الجذرية لكل حالة.	
*		*	*	يضع إجراءات تصحيحية لحالات عدم المطابقة المختلفة التي يمكن مصادفتها خلال عمليات التدقيق أو عمليات مراجعة أنظمة إدارة الجودة.	
		*	*	يقترح إجراءات لمعالجة المخاطر المحتملة التي يمكن أن تواجه تطبيق نظام إدارة الجودة.	

5- أدوات ومختبرات القسم العملي: لا يوجد

6- المراجع الأساسية:

- 1- Joseph M. Juran, and A. Blanton Godfrey. (1999). **Juran's Quality Handbook**. Fifth Edit, McGraw-Hill, New York, NY. p 1730
- 2- John E. Bauer, Grace L. Duffy, Russ Westcott. (2006). **The Quality Improvement Handbook – Second Edition**, ASQ quality press, 217 Pages.
- 3- Howard S Gitlow. (2000). **Quality Management Systems: A Practical Guide**, CRC Press, 296 Pages.
- 4- Luis Rocha-Lona , Jose Arturo Garza- Reyes, and Vikas Kumar. (.). **Building Quality Management Systems**.

Syrian Arab Republic		الجمهورية العربية السورية
Ministry of Higher Education		وزارة التعليم العالي
Syrian Virtual University		الجامعة الافتراضية السورية

- 5- **Guidelines for management systems auditing -ISO 19011**، ISO copyright office، 2011.
- 6- **ISO 10002: 2004, Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for complaints handling in organizations.**
- 7- **ISO 15161: 2001, Guidelines on the application of ISO 9001:2000 for the food and drink industry.**
- 8- **ISO 17011: 2005, Conformity assessment — General requirements for accreditation bodies accrediting conformity assessment bodies.**
- 9- **ISO/TS 16949:2009, Quality management systems —Particular requirements for the application of ISO 9001:2008 for automotive production and relevant service part organizations.**
- 10- David Hoyle. **ISO 9000 Quality Systems Handbook**, Fourth Edition Completely revised in response to ISO 9000:2000.
- 11- **ISO 10005:2005 Quality management systems —Guidelines for quality plans.**
- 12- **ISO 9001:2015 Quality management systems,**
- 13- **ISO 9000:2015**