

أيزو ١٠٠١٩

المواصفة القياسية الدولية

الترجمة الرسمية  
Official translation  
Traduction officielle

الإصدار الأول  
٢٠٠٥-٠١-١٥

إرشادات عامة لإختيار مستشاري نظام إدارة الجودة والإستفادة من خدماتهم

*Guidelines for the selection of quality management system consultants and use of their services (E)*

*Lignes directrices pour la sélection de consultants en systèmes de management de la qualité et pour l'utilisation de leurs services (F)*

iTeh STANDARD PREVIEW  
(standards.iteh.ai)

[ISO 10019:2005](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/7ec2e204-8802-4345-aa61-647794f38e11/iso-10019-2005)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/7ec2e204-8802-4345-aa61-647794f38e11/iso-10019-2005>

طبعت في الأمانة المركزية ISO في جنيف، سويسرا كترجمة عربية رسمية بالإنابة عن ١٠ هيئات أعضاء في ISO التي اعتمدت دقة الترجمة ( انظر القائمة في صفحة ii ).

الرقم المرجعي  
ISO10019/2005 (A)  
الترجمة الرسمية

©ISO 2005



**إخلاء مسؤولية (تنويه)**

قد يحتوي هذا الملف (PDF) على خطوط مُدمجة ، وبموجب سياسة الترخيص لـ Adobe فإنه يمكن طباعة هذا الملف أو الإطلاع عليه ، على ألا يتم تعديله ما لم تكن الخطوط المُدمجة فيهمرخصة و مُحفلة في الحاسوب الذي يتم فيه التعديل . و تتحمل الأطراف - عند تنزيل هذا الملف - مسؤولية عدم الإخلال بسياسة الترخيص لـ Adobe، في حين أن السكرتارية العامة لايزو لا تتحمل أي مسؤولية قانونية حيال هذا المجال .

تعد الـ Adobe علامة تجارية مسجلة للشركة المتحدة لنظم الـ Adobe.

يمكن الحصول علي جميع التفاصيل الخاصة بالبرامج المستخدمة في إنشاء هذا الملف من المعلومات العامة المتعلقة بملف (PDF) ، ولأجل الطباعة فقد حُسنت المتغيرات الداخلة في إنشاء (PDF)، حيث روعي أن يكون استخدام هذا الملف ملائماً لأعضاء المنظمة الدولية للتقييس ، وفي حالة حدوث أي مشكلة تتعلق بهذا الملف ، يرجى إبلاغ السكرتارية العامة على العنوان المسجل أدناه.

**جهات التقييس العربية التي أتمدت المواصفة**

- الأردن مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية
- الإمارات هيئة الإمارات للمواصفات والمقاييس
- الجزائر المعهد الجزائري للتقييس
- السعودية الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس
- العراق الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية
- الكويت الهيئة العامة للصناعة
- السودان الهيئة السودانية للمواصفات والمقاييس
- اليمن الهيئة اليمنية للمواصفات والمقاييس وضبط الجودة
- تونس المعهد الوطني للمواصفات والملكية الصناعية
- سوريا هيئة المواصفات والمقاييس العربية السورية
- ليبيا المركز الوطني للمواصفات والمعايير القياسية
- مصر الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة



وثيقة حماية حقوق الطبع والنشر

أيزو ٢٠١٢ ©

جميع الحقوق محفوظة. وما لك يرد خلاف ذلك، لا يجوز إعادة إنتاج أي جزء من هذا الإصدار أو استخدامه بأي شكل أو بأي وسيلة إلكترونية أو ميكانيكية بما في ذلك النسخ والأفلام الدقيقة دون إذن خطي إما من المنظمة الدولية للتقييس على العنوان أدناه أو احد الهيئات الأعضاء في المنظمة الدولية للتقييس في دولة الجهة الطالبة.

مكتب حقوق ملكية المنظمة الدولية للتقييس

الرمز البريدي: ٥٦-1211-Ch- جنيف ٢٠

هاتف: ٠٠٤١٢٢٧٤٩٠١١١

فاكس: ٠٠٤١٢٢٧٤٩٠٩٤٧

بريد إلكتروني: copyright@iso.org

الموقع الإلكتروني: www.iso.org

تم نشر النسخة العربية في ٢٠١٨

تم النشر في سويسرا

## المحتويات

iv	تمهيد	
v	مقدمة	
١	المجال	١
١	المراجع التكميلية	٢
١	المصطلحات والتعاريف	٣
٢	اختيار استشاري نظام إدارة الجودة	٤
٢	مدخلات عملية الاختيار	١/٤
٣	كفاءة الاستشاري	٢/٤
٧	الاعتبارات الأخلاقية	٣/٤
٧	استغلال خدمات استشاري نظام إدارة الجودة	٥
٧	خدمات الاستشاري	١/٥
٧	التعاقد للحصول على خدمات الاستشاري	٢/٥
٨	اعتبارات هامة بالنسبة لخدمات الاستشاري	٣/٥
٩	ملحق أ (معلوماتي) الأنشطة النموذجية لاستشاري نظام إدارة الجودة	
١١	ملحق ب (معلوماتي) تقييم استشاري نظام إدارة الجودة	
١٣	المصادر	

## iTeh STANDARD PREVIEW

### (standards.iteh.ai)

[ISO 10019:2005](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/7ec2e204-8802-4345-aa61-647794f38e11/iso-10019-2005)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/7ec2e204-8802-4345-aa61-647794f38e11/iso-10019-2005>

## تمهيد

الأيزو (المنظمة الدولية للتقييس) هي اتحاد عالمي لجهات التقييس الوطنية (الجهات الأعضاء في الأيزو) ، و غالبا ما يتم إعداد المواصفات الدولية من خلال اللجان الفنية للأيزو ، و إذا كانت الجهة العضو لها اهتمام بموضوع قد شكّلت له لجنة فنية ، فإن لهذا العضو الحق في أن يكون له ممثل في تلك اللجنة . و يشارك في العمل كذلك المنظمات الدولية الحكومية منها و غير الحكومية، التي لها تواصل مع الأيزو . و تتعاون الأيزو تعاوننا وثيقا مع اللجنة الدولية الكهروتقنية (هددك) في جميع الأمور التي تهتم التقييس في المجال الكهروتقني .

وتصاغ المواصفات الدولية وفقا للوائح الواردة في توجيهات الأيزو/هددك - الجزء الثاني. المهمة الرئيسية للجان الفنية هو اعداد المواصفات الدولية. و يتم توزيع مشاريع المواصفات الدولية على الهيئات الوطنية للتصويت. و يتطلب اصدار هذه المشاريع كمواصفات دولية موافقة ٧٥% على الأقل من الهيئات الوطنية التي يحق لها التصويت.

و نود لفت الانتباه إلى احتمالية أن تكون بعض عناصر هذه الوثيقة خاضعة لحقوق براءة الاختراع. و لن تتحمل المنظمة الدولية للتقييس (ISO) مسؤولية تحديد أي من هذه الحقوق أو جميعها .

تم إعداد مواصفة ISO 10019 بواسطة اللجان الفنية في منظمة الأيزو ISO/TC 176، إدارة الجودة وتوكيد الجودة، اللجنة الفرعية رقم ٣، التقنيات الداعمة.

# iTeh STANDARD PREVIEW

## (standards.iteh.ai)

ISO 10019:2005

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/7ec2e204-8802-4345-aa61-647794f38e11/iso-10019-2005>

## مقدمة

عند العمل على تحديد نظام ادارة الجودة ، اختارت بعض المنظمات الاعتماد على موظفيها الداخليين، بينما فضل البعض الآخر استخدام خدمات جهات استشارية خارجية. لذا يحتل اختيار المنظمة للمستشار أمراً غاية في الأهمية لضمان أن نظام ادارة الجودة قادر على تحقيق أهداف المنظمة المخطط لها بأفضل صورة ممكنة من الفعالية والكفاءة حتى مع استخدام خدمات استشاري نظام ادارة الجودة ، تكون مشاركة والتزام الإدارة العليا بالمنظمة هي العنصر الرئيسي لتحديد جودة وكفاءة نظام ادارة الجودة .

تهدف هذه المواصفة القياسية الدولية إلى توفير الإرشادات العامة المتعلقة بالعناصر التي يجب مراعاتها عند اختيار استشاري نظام إدارة الجودة . حيث يمكن للمنظمات اتباعها واستخدامها عند اختيار نظام إدارة الجودة الذي يمتلك القدرة على تلبية احتياجاتها وتوقعاتها الخاصة، وكذلك أهدافها المتعلقة بتحقيق نظام إدارة الجودة. كما يمكن استخدامها أيضاً بواسطة:

مستشارو أنظمة إدارة الجودة بصفتها إرشادات عامة بشأن الاستشارات المتعلقة بنظام إدارة الجودة، والمنظمات الاستشارية لاختيار مستشاري نظام إدارة الجودة.

# iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

ISO 10019:2005

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/7ec2e204-8802-4345-aa61-647794f38e11/iso-10019-2005>

# إرشادات عامة لإختيار مستشاري نظام إدارة الجودة والإستفادة من خدماتهم

## ١- المجال

توفر هذه المواصفة القياسية الدولية ارشادات عامة لاختيار مستشاري نظام إدارة الجودة والاستفادة مما يقدمونه من خدماته.

فهي تهدف إلى مساعدة المنظمات عند اختيارها لمستشار نظام إدارة الجودة. كما أنها تقدم الارشادات العامة بشأن عملية تقييم أهلية وجدارة كفاءة مستشار نظام إدارة الجودة، كما أنها تعزز الثقة في تلبية احتياجات وتوقعات المنظمة من خدمات الاستشاري.

ملحوظة ١: لا تستهدف هذه المواصفة القياسية الدولية الاستخدام في أغراض منح الشهادات .

ملحوظة ٢: تهتم هذه المواصفة القياسية الدولية بمناقشة التحقق من نظام إدارة الجودة، ولكن يمكن استخدامها ، في ذات الوقت، للتحقق من أي أنظمة إدارية أخرى بإدخال بعض التعديلات المناسبة.

## ٢- المراجع التكميلية

تعد المستندات المرجعية التالية ضرورية في سبيل تطبيق هذه الوثيقة. بالنسبة للمراجع المؤرخة، لا تنطبق سوى النسخة المشار إليها. أما بالنسبة للمراجع غير المؤرخة، فيتم استخدام أحدث نسخة من المستندات المرجعية (بما في ذلك أية تعديلات أُجريت عليها).

ISO 10019:2005

المواصفة القياسية الدولية "ISO 9001"، نظم إدارة الجودة — المتطلبات.  
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/7c93e204-8802-4315-a611-647794f58e11/iso-10019-2005>

## ٣- المصطلحات والتعريف

لأغراض هذه الوثيقة، تطبق المصطلحات والتعريف الواردة في المواصفة القياسية الدولية "ISO 9001"، بالإضافة إلى ما يلي.

### ١/٣ تحقيق نظام إدارة الجودة

عملية صياغة وتوثيق وتطبيق وصيانة نظام إدارة الجودة وتحسينه بصفة مستمرة.

ملحوظة: يمكن أن تشمل عملية التحقق من نظام إدارة الجودة على ما يلي:

- أ - تحديد العمليات اللازمة لنظام إدارة الجودة وكيفية تطبيقها عبر المنظمة بالكامل؛
- ب- تحديد تسلسل وتفاعل العمليات المُحددة؛
- ج - تحديد المعايير والطرق اللازمة لضمان أن كل من العمليات والتحكم في العمليات التي سبق تحديدها تتسم بالفعالية؛
- د- ضمان توافر الموارد والمعلومات اللازمة لدعم العملية ورصد ومتابعة العمليات المُحددة؛
- هـ - رصد ومتابعة وقياس وتحليل العمليات المُحددة؛
- و - تطبيق الإجراءات اللازمة لتحقيق النتائج المستهدفة والتحسين المستمر للعمليات المُحددة.

## ٢/٣ استشاري نظام إدارة الجودة

الشخص المعني بمساعدة المنظمة في تحقيق نظام إدارة الجودة، وتقديم النصح أو المعلومات

ملحوظة ١ كما يمكن للاستشاري المساعدة في تحديد عناصر نظام إدارة الجودة.

ملحوظة ٢ توفر هذه المواصفة القياسية الدولية الإرشاد العام بشأن التمييز بين الاستشاري المؤهل وغير المؤهل لنظام إدارة الجودة.

## ٤- اختيار استشاري نظام إدارة الجودة

## ١/٤ مدخلات عملية الاختيار

## ١/١/٤ احتياجات وتوقعات المنظمة

عند العمل على اختيار استشاري نظام إدارة الجودة، ينبغي على المنظمة تحديد احتياجاتها وتوقعاتها المنتظرة من استشاري نظام إدارة الجودة، معتمدة على أهدافها الإجمالية لتحقيق نظام إدارة الجودة. ينبغي على الإدارة العليا المشاركة في عملية تقييم واختيار استشاري نظام إدارة الجودة.

## iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai) دور الاستشاري ٢/١/٤

ينبغي أن تراعي عملية الاختيار تحديد دور استشاري نظام إدارة الجودة والتي سينجزها في إطار تحقيق نظام إدارة الجودة (انظر الملحق أ). ينطوي دور الاستشاري بصفة عامة على ما يلي:

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/7ec2e204-8802-4345-aa61->

- أ- مساعدة المنظمة في ضمان تصميم وتطبيق نظام إدارة الجودة بما يتناسب مع ثقافة المنظمة وسماتها ومستوى التعليم وبيئة العمل الخاصة تفسير المبادئ المتعلقة بإدارة الجودة بطريقة واضحة ومفهومة عبر جميع مستويات المنظمة، مع الاهتمام بصفة خاصة باستيعاب وتطبيق مبادئ إدارة الجودة؛
- ب- التواصل مع جميع الأفراد المعنيين على جميع المستويات، وإشراكهم بفعالية في عملية التحقق من نظام إدارة الجودة؛
- ت- نصح ودعم المنظمة في سعيها لتحديد العمليات الملائمة واللازمة لنظام إدارة الجودة الخاص بها وتحديد الأهمية النسبية للعمليات وتسلسلها وتفاعلات تلك العمليات؛
- ث- مساعدة المنظمة في تحديد احتياجاتها من الوثائق والمستندات الأساسية بغية ضمان فعالية التخطيط لتلك العمليات وكذلك تشغيلها وإدارتها؛
- ج- تقييم المساعدة في تحديد الاحتياجات التدريبية لتمكين من المنظمة من الحفاظ على نظام إدارة الجودة؛
- ح- مساعدة المنظمة بقدر الامكان في التعرف على العلاقة بين نظامها لإدارة الجودة وأي أنظمة إدارية أخرى (مثل الصحة والسلامة البيئية أو المهنية)، وتسهيل تحقيق التكامل بين تلك الأنظمة قدر الإمكان.

## ٣/١/٤ تقييم كفاءة الاستشاري

ينبغي الاهتمام بدراسة العناصر التالية عند العمل على تقييم مدى كفاءة وملائمة الاستشاري:

- أ - السلوكيات الشخصية (انظر ٢/٢/٤)؛
- ب- التعليم الملائم (انظر ٣/٢/٤)؛
- ج- المعرفة والمهارات اللازمة لتلبية الأهداف الإجمالية للمنظمة فيما يتعلق بنظام إدارة الجودة (انظر ٣/٢/٤ و ٤/٢/٤)؛

د- خبرات العمل السابقة (انظر ٤ / ٢ / ٦)؛ و

هـ- السلوك الأخلاقي (انظر ٣/٤)

## ٢/٤ كفاءة الاستشاري

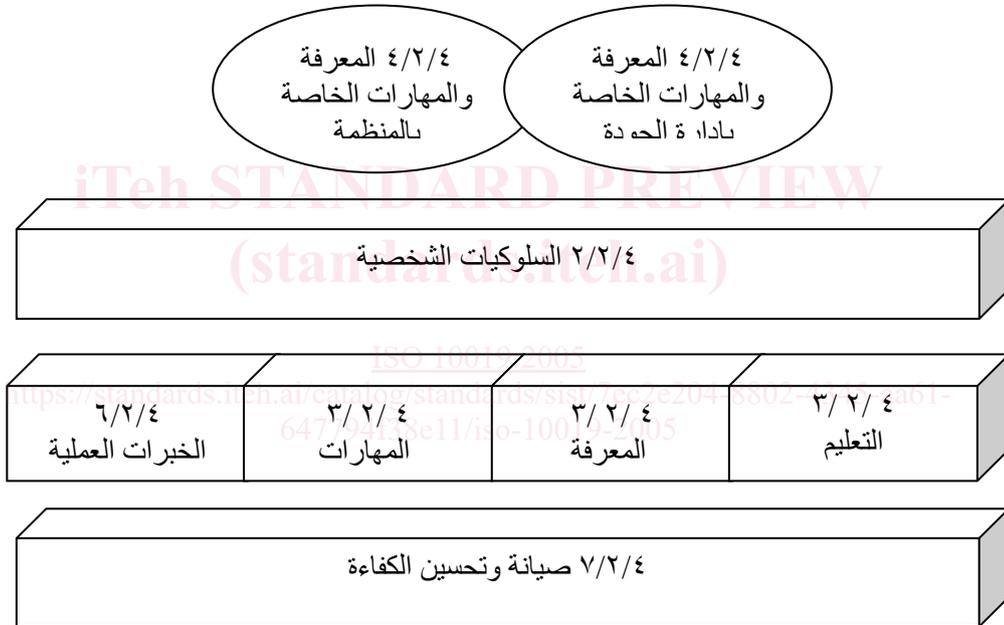
١ / ٢ / ٤ عام

ينبغي على المنظمة عند قيامها باختيار استشاري نظام إدارة الجودة الاهتمام بتقييم ما إذا كان ذلك الاستشاري يمتلك الكفاءة المناسبة لنطاق الخدمات الاستشارية التي سيقدمها.

يوضح الشكل ١ مفهوم الكفاءة الواجب توافرها في استشاري نظام إدارة الجودة.

ملحوظة: ورد تعريف الكفاءة في المواصفة القياسية ISO 9000 بأنها امتلاك القدرة على تطبيق المعرفة والمهارات.

### الكفاءة



### الشكل ١ - مفهوم الكفاءة لاستشاري نظام إدارة الجودة

#### ٢/٢/٤ السلوكيات الشخصية

تسهم السلوكيات الشخصية في مساعدة استشاري نظام إدارة الجودة على الأداء الناجح. وبصفة عامة، ينبغي أن يتسم استشاري نظام إدارة الجودة بالصفات التالية:

- أ- أخلاقياً: عادل وصادق وودود ولين وحكيم؛
- ب- واع ويحظ: الاطلاع الدائم والتفاعلي مع ثقافة المنظمة وقيمتها وما يحيط به من أنشطة؛
- ج- فطن: مُطلع وقادر على فهم الحاجة لإدخال التغييرات والتطوير؛
- د- بارع متعدد المهارات: يتمتع بالقدرة على التكيف مع المواقف والظروف المختلفة والتقدم بحلول بديلة ومبتكرة؛
- هـ- التماسك والإصرار: أي المثابرة والتركيز على تحقيق الأهداف؛

- و- الحسم: أي القدرة على التوصل إلى الاستنتاجات في الوقت المناسب على أساس التفكير المنطقي والتحليل؛
- ز- الاعتماد على الذات: أي التمتع بالقدرة على العمل بشكل مستقل في حين التفاعل مع الآخرين بشكل فعال؛
- ح- تواصل: أي قادر على الإنصات والتفاعل الجيد مع جميع مستويات المنظمة بصورة سرية وخاصة مع تقدير واحترام ثقافتها؛
- ط- عملي: أي واقعي ومرن بالنسبة لوقت الإدارة الجيد؛
- ي- مسؤول: أي قادر على تحمل مسؤوليته عن أفعاله/أفعالها؛
- ك- متعاون: أي يتمتع بالقدرة على مساعدة إدارة المنظمة وموظفيها من خلال تحقيق نظام إدارة الجودة.

#### ٤/ ٢/ ٣/ التعليم والمعرفة والمهارات

ينبغي أن يتمتع استشاري نظام إدارة الجودة بالمؤهل التعليمي المناسب واللازم لامتلاك المعرفة والمهارات ذات الصلة بالخدمات الاستشارية التي سيعمل على تقديمها. يقدم الملحق (ب) مثالاً نموذجياً على ذلك.

ملحوظة: في هذا السياق، ترتبط المعرفة والمهارات بالقدرات الدراسية الأصلية، مثل الإمكانيات اللغوية والإلمام بالعلوم الأساسية والإنسانيات.

#### ٤/٢/٤ المعرفة والمهارات الخاصة بإدارة الجودة

##### ١/٤/٢/٤ المواصفات القياسية ذات الصلة

ينبغي أن يتمتع استشاريو أنظمة إدارة الجودة بالقدرة على فهم وتطبيق المواصفات القياسية الدولية ذات الصلة والتأثير على المنظمة، مثل:

- الأيزو ٩٠٠٠ الخاصة بأنظمة إدارة الجودة — الأساسيات والمفردات؛
- الأيزو ٩٠٠٠ الخاصة بأنظمة إدارة الجودة — المتطلبات؛
- الأيزو ٩٠٠٤ الخاصة بأنظمة إدارة الجودة — الإرشادات العامة لتحسينات الأداء؛
- الأيزو ١٩٠١١ الخاصة بإرشادات تدقيق أنظمة إدارة الجودة و/أو البيئة؛ و
- أي مواصفات قياسية دولية أخرى ذات صلة يتم إدراجها.

ذلك بالإضافة إلى ضرورة اطلاع الاستشاري وإمامه بالمواصفات القياسية الأخرى والتي تلزم لتقديم الخدمات الاستشارية.

ملحوظة: تشتمل الأمثلة النموذجية على:

- أ - المواصفات القياسية المخصصة للأقسام؛
- ب - المواصفات القياسية لأنظمة ضبط القياسات؛
- ج - مواصفات الاعتماد؛
- د- المواصفات القياسية لتقييم المطابقة؛
- هـ - المواصفات القياسية للمنتج؛
- و - المواصفات القياسية لاعتمادية الإدارة؛ و
- ز - المواصفات القياسية ذات الصلة بالعناصر الأمنية.

ينبغي أن يمتلك استشاريو أنظمة إدارة الجودة المعرفة بالوثائق الإرشادية للمواصفات القياسية الدولية ايزو والتي تم إعدادها كجزء من عائلة المواصفة القياسية الدولية ايزو ٩٠٠٠ والوثائق الموضحة في البند ٦(١٦)

#### ٤/٢/٤ أنظمة التسجيل/منح الشهادات والاعتماد الوطنية والدولية

ينبغي أن يتمتع استشاريو نظام إدارة الجودة بالمعرفة العامة حول:

- أ- أنظمة وضع المواصفات القياسية ومنح الشهادات والاعتماد المعمول بها على الصعيدين الوطني والدولي، وكذلك متطلبات منح الشهادة لتلك الأنظمة (مثل: إرشادات الأيزو/ أي إي سي ٦٢)، و
- ب- الإجراءات والعمليات المتبعة لاعتماد المنتجات والأنظمة والأفراد على الصعيد الوطني.

#### ٤/٢/٣ المبادئ والأساليب والتقنيات العامة لإدارة الجودة

ينبغي أن يمتلك استشاريو أنظمة إدارة الجودة المعرفة والقدرة على تطبيق المبادئ والأساليب والتقنيات المناسبة لإدارة الجودة. توضح القائمة التالية بعض مجالات الخبرات والقدرات ذات القيمة بالنسبة للاستشاري:

- أ - مبادئ إدارة الجودة؛
- ب - أدوات وتقنيات التحسين المستمر؛
- ج - التقنيات الإحصائية المناسبة؛
- د - تقنيات وأساليب التدقيق؛
- هـ - مبادئ اقتصاديات الجودة؛
- و - تقنيات العمل الجماعي؛
- ز - أسلوب "PDCA" التخطيط - التنفيذ - المراجعة - التصحيح؛
- ح - أسلوب نشر وتطبيق السياسات؛
- ط - تقنيات تخطيط العمليات؛
- ي - أساليب حل المشكلات؛
- ك - أساليب رصد وقياس مستوى رضى العملاء/الموظفين؛
- ل - أساليب العصف الذهني.

#### ٤/٢/٥ المعرفة والمهارات الخاصة بالمنظمة

##### ٤/٢/٥/١ المتطلبات التشريعية والتنظيمية

يعد الإلمام بالمتطلبات التشريعية والتنظيمية ذات الصلة بأنشطة المنظمة ونطاق أعمال الاستشاري من العناصر الأساسية لخدمات استشارات أنظمة إدارة الجودة. وعلى أي حال، ليس من الضروري أن يتمتع استشاريو أنظمة إدارة الجودة بخبرة تطبيق تلك المعرفة قبل بدء تقديمهم لتلك الخدمات.

ومن الضروري أن تتطوي معرفتهم في هذا المجال على المتطلبات التشريعية والتنظيمية المتعلقة بمنتجات المنظمة بموجب متطلبات المواصفة القياسية الدولية أيزو ٩٠٠١ على سبيل المثال.

##### ٤/٢/٥/٢ متطلبات المنتجات والعمليات والمتطلبات التنظيمية

ينبغي أن يتمتع استشاريو نظام إدارة الجودة بالمعرفة اللازمة حول منتجات المنظمة وعملياتها وتوقعات عملائها قبل البدء في تقديم خدماتهم الاستشارية، وعليهم تفهم العوامل الرئيسية ذات الصلة بقطاع الإنتاج الذي تعمل في إطاره المنظمة.

كما ينبغي أن يمتلكوا قدرة تطبيق تلك المعرفة وفقاً لما يلي:

- أ - بهدف التعرف على السمات الأساسية لعمليات المنظمة والمنتجات ذات الصلة؛
- ب - بهدف تفهم التسلسل والتفاعل بين عمليات المنظمة وأثارها على الوفاء بمتطلبات منتجاتها؛