المواصفة القياسية الدولية أيـــزو ١٠٠١٨

الترجمة الرسمية
Official translation
Traductionofficielle

الإصدار الأول
٢٠١٢-٠٩-٠١

المختبرات الطبية – متطلبات الجودة و الكفاءة

Quality management — Guidelines on people involvement and competence(E)

Management de la qualité — Lignes directrices pour l'implication et les compétences du personnel(F)

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO 10018:2012
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/95a3f395-a133-49d8-82e2-a7e03470898d/iso-10018-2012

طبعت في الأمانة المركزية ISO في جنيف، سويسرا كترجمة عربية رسمية بالإنابة عن١٠هيئات أعضاء في ISOالتي اعتمدت دقة الترجمة (انظر القائمة في صفحة ii).

الرقم المرجعى
*ISO**10018/2012 (A)***
الترجمة الرسمية

©ISO 2012

إخلاء مسئولية (تنويه)

قد يحتوي هذا الملف (PDF) على خطوط مُدمجة ، وبموجب سياسة الترخيص لـ Adobe فإنه يمكن طباعة هذا الملف أو الإطلاع عليه ، على ألاّ يتم تعديله ما لم تكن الخطوط المُدمجة فيهمُرخصة و مُحمَّلة في الحاسوب الذي يتم فيه التعديل . و تتحمل الأطراف - عند تنزيل هذا الملف - مسئولية عدم الإخلال بسياسة الترخيص لـ Adobe،في حينأن السكرتارية العامةللآيزو لا تتحمل أي مسئولية 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 حُسِّنت المتغيرات الداخلة في إنشاء (PDF)، حيث رُوعي أن يكون استخدام هذا الملف ملائما لأعضاء المنظمة الدولية للتقييس ، وفي حالة حدوث أي مشكلة تتعلق بهذا الملف ، يُرجى إبلاغ السكرتارية العامة على العنوان المسجل أدناه.

جهات التقييس العربية التي أعتمدت المواصفة

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

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO 10018:2012
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/5a9f1f3e-a1f1-4949d8-82e2-a7e03470898d/iso-10018-2012

وثيقة حماية حقوق الطبع والنشر

أيزو٢٠١٢©

جميع الحقوق محفوظة. وما لك يرد خلاف ذلك، لا يجوز إعادة إنتاج أي جزء من هذا الإصدار أو استخدامه بأي شكل أو بأي وسيلة الكترونية 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 -Ch-1211- جنيف ٢٠
هاتف: ٠٠٤١٢٢٧٤٩٠١١١
فاكس: ٠٠٤١٢٢٧٤٩٠٩٤٧
بريد الكتروني: copyright@iso.org
الموقع الالكتروني: www.iso.org
تم نشرالنسخة العربية في ٢٠١٨
تم النشر في سويسرا

المحتويات

	تمهيد	iv
	مقدمة	v
١	المجال	١
٢	المراجع التكميلية	١
٣	المصطلحات والتعاريف	١
٤	إدارة مشاركة الأفراد وكفاءتهم	٣
١/٤	عـــام	٣
٢/٤	مشاركة القيادة والاستراتيجية	٣
٣/٤	عملية مشاركة الأفراد واكتساب الكفاءة	٤
٤/٤	تحليل مشاركة الأفراد واكتساب الكفاءة	٤
٥/٤	تخطيط المشاركة والكفاءة	٥
٦/٤	التنفيذ	٦
٧/٤	التقييم	٨
٥	مسؤولية الإدارة	٨
١/٥	التزام الإدارة	٨
٢/٥	التركيز على العملاء	٨
٣/٥	سياسة الجودة	٨
٤/٥	أهداف الجودة والتخطيط	٩
٥/٥	المسؤولية والسلطة والاتصال	٩
٦/٥	مراجعة الإدارة	١٠
٦	إدارة الموارد	١٠
١/٦	توفير الموارد	١٠
٢/٦	الموارد البشرية	١٠
٣/٦	البنية التحتية	١١
٤/٦	بيئة العمل	١١
٧	تحقيق المنتج	١١
١/٧	التخطيط لتحقيق المنتج	١١
٢/٧	العمليات المرتبطة بالعميل	١٢
٣/٧	التصميم والتطوير	١٢
٤/٧	الشراء	١٤
٥/٧	الإنتاج وتقديم الخدمات	١٥
٦/٧	رقابة معدات المراقبة والقياس	١٦
٨	القياس والتحليل والتحسين	١٦
١/٨	عـــام	١٦
٢/٨	المراقبة والقياس	١٦
٣/٨	رقابة المنتجات غير المطابقة	١٨
٤/٨	تحليل البيانات	١٨
٥/٨	التحسين	١٨
	ملحق أ (إعلامي) العوامل التي تؤثر على مشاركة الأفراد وكفاءتهم	٢٠
	ملحق ب (معلوماتي) التقييم الذاتي	٢٧
	المصادر	٢٩

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO 10018:2012
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/95a3f395-a13-...-2-a7e03470898d/iso-10018-2012

جميع الحقوق محفوظة ©ISO 2012

تمهيد

الآيزو(المنظمة الدولية للتقييس) هي اتحاد عالمي لجهات التقييس الوطنية (الجهات الأعضاء في الآيزو) ، و غالبا ما يتم إعداد المواصفات الدولية من خلال اللجان الفنية للآيزو ، و إذا كانت الجهة العضو لها اهتمام بموضوع قد شُكِّلت له لجنة فنية ، فإن لهذا العضو الحق في أن يكون له ممثّل في تلك اللجنة . و يشارك في العمل كذلك المنظمات الدولية الحكومية منها و غير الحكومية، التي لها تواصل مع الآيزو . و تتعاون الآيزو تعاونا وثيقا مع اللجنة الدولية الكهروتقنية (هـ د ك) في جميع الأمور التي تهم التقييس في المجال الكهروتقني .

وتصاغ المواصفات الدولية وفقا للوائح الواردة في توجيهات الآيزو/هـ د ك - الجزء الثاني.
المهمة الرئيسية للجان الفنية هو اعداد المواصفات الدولية. و يتم توزيع مشاريعالمواصفات الدولية علىالهيئات 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 تكونبعض عناصر هذه الوثيقة خاضعة لحقوق براءة الاختراع. و لن تتحمل المنظمة الدولية للتقييس (ISO) مسؤولية تحديد أيّ من هذه الحقوق أو جميعها .

وقد تم إعداد المواصفة ISO 10018 بواسطة اللجان الفنية في منظمة الأيزو ISO/TC 176، إدارة الجودة وضمان الجودة، اللجنة الفرعية رقم ٣، التقنيات الداعمة.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO 10018:2012
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/95a3f395-a133-49d8-82e2-a7e03470898d/iso-10018-2012

مقدمة

١/٠ عـام

يعتمد الأداء العام لنظام إدارة الجودة وعملياته في النهاية على مشاركة الأشخاص المؤهلون، وعما إذا كان تم تقديم هؤلاء الأفراد ودمجهم بشكل صحيح في المنظمة. تعتبر مشاركة الأفراد أمراً هاماً لكي يحقق نظام إدارة الجودة المعمول به في المنظمة النتائج التي تتسق مع الاستراتيجيات والقيم الخاصة بالمنظمة وتتماشى معها. حيثُ يحظى بأهمية من أجل تحديد وتطوير وتقييم المعرفة والمهارات والسلوك وبيئة العمل المطلوبة للمشاركة الفعالة للأفراد ذوي الكفاءة اللازمة.

تقدم هذه المواصفة القياسية دلائل ارشادية للعوامل البشرية التي تؤثر على مشاركة الأفراد وكفاءتهم، وخلق القيم التي تساعد على تحقيق أهداف المنظمة.

٢/٠ العلاقة مع نظم إدارة الجودة

تستند معايير نظم إدارة الجودة التي وضعتها المواصفة القياسية الدولية "ISO/TC 176" إلى مبادئ إدارة الجودة الواردة في المواصفة القياسية الدولية "ISO 9001"

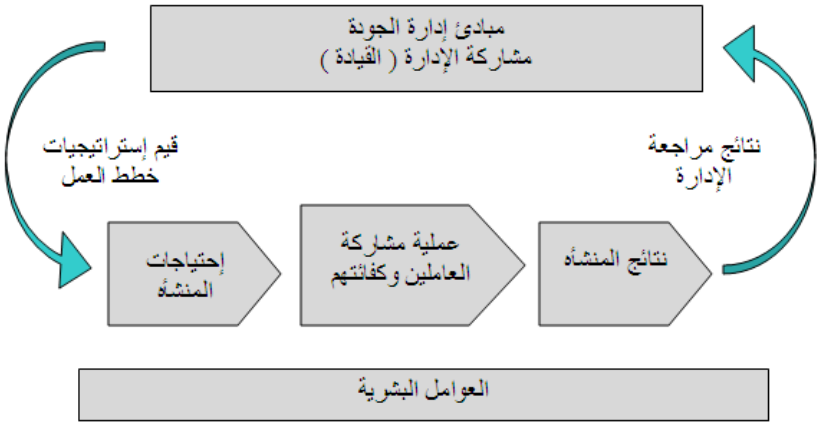
iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

يسهل الارتباط بين هذه المواصفة القياسية الدولية والمواصفة القياسية الدولية "ISO 9001" من مشاركة الأفراد وكفاءتهم في نظام إدارة الجودة. ومع ذلك، يمكن استخدام هذه المواصفة القياسية الدولية أيضاً مع نظم الإدارة الأخرى.

ISO 10018:2012
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/95a3f395-a133-49d8-82e2-a7ed547d898d/iso-10018-2012

٣/٠ النهج القائم على العمليات بخصوص مشاركة الأفراد وكفاءتهم

تستند هذه المواصفة القياسية الدولية إلى نهج قائم على العمليات الاستراتيجية (شكل ١) لتطوير مشاركة الأفراد وكفاءتهم على جميع مستويات المنظمة.



شكل ١ ـ العملية الإستراتيجية لمشاركة الأفراد وكفائتهم

جميع الحقوق محفوظة ©ISO 2012

يوضح نموذج العملية (شكل ٢) الإجراءات التكتيكية والنتائج والخطط لمشاركة الأفراد وكفاءتهم.

إذا تم مراقبة مشاركة الأفراد وكفاءتهم وتقييمها وتحليلها في إطار نظام إدارة الجودة، فيحقق هذا الأمر النتائج التي تمكن الإدارة العليا من اتخاذ القرارات بجوانب التحسين، وبالتالي تؤدي إلى تعزيز مستوى رضاء العميل.

٤/٠ استخدام هذه المواصفة القياسية الدولية

تصف الفقرة ٤ العمليات التي يمكن أن تستخدمها أي منظمة لتنفيذ مشاركة الأفراد وكفاءتهم والحفاظ عليهما في نظم إدارة الجودة.

توفر العوامل الواردة في الفقرة ٦،٤ الإجراءات التي يمكن اتخاذها لتعزيز مشاركة الأفراد. توفر دلائل ارشادية الواردة في الفقرات من ٥ حتى ٨ الإجراءات المحددة التي يمكن اتخاذها لتلبية متطلبات نظام إدارة الجودة، مثل المتطلبات المحددة في المواصفة القياسية الدولية "ISO 9001".

تقدم هذه المواصفة القياسية توجيهاً للقادة والمديرين والمشرفين والممارسين في مجال الجودة وممثلي إدارة الجودة ومديري الموارد البشرية.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO 10018:2012
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/95a3f395-a133-49d8-82e2-a7e03470898d/iso-10018-2012

جميع الحقوق محفوظة ©ISO 2012

المختبرات الطبية ـ متطلبات الجودة و الكفاءة

١- المجال

توفر هذه المواصفة القياسية الدولية توجيهاً بشأن مشاركة الأفراد في نظام إدارة الجودة الخاص بأي منظمة، وبشأن تعزيز مشاركتهم وكفاءتهم فيه. تنطبق هذه المواصفة القياسية الدولية على أي منظمة بغض النظر عن الحجم أو النوع أو النشاط.

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).

المواصفة القياسية الدولية "ISO 9001"، نظم إدارة الجودة ـــ الأساسيات والمفردات

٣- المصطلحات والتعاريف

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

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

ISO 10018:2012
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/95a3f395-a133-49d8-82e2-a7e03470898d/iso-10018-2012

١/٣ الكفاءة :

القدرة على تطبيق المعرفة والمهارات لتحقيق النتائج المرجوة.

ملاحظة ١ يمكن أن يتأثر الاستخدام المستمر للكفاءة ببيئة العمل بكافة تغيراتها وضغوطها وعلاقاتها وتداخلاتهاالتي قد تؤثر، على سبيل المثال، على الموقف من استخدام المعرفة والمهارات ذات الصلة والالتزام بها.

ملاحظة ٢ تعتبر متطلبات الكفاءة أكثر من كونها مؤهلات علمية والتدريب والخبرة. حيثُ تحدد النتائج أو النواتج المراد تحقيقها لوظيفة معينة، ومعايير أو مقاييس الأداء المُراد تحقيقها، والأدلة المطلوبة، وطريقة الحصول عليها.

ملاحظة ٣ تطبق الكفاءات المُشار إليها في هذه المواصفة القياسية الدولية على كل من الأفراد في المنظمة وأولئك الذين تم الاستعانة بهم من مصادر خارجية.

٣/ ٢ اكتساب الكفاءة :

عبارة عن عملية لضمان أن شخص أو مجموعة من الأشخاص أو منظمة ما قد اكتسب الكفاءة (١/٣) .

ملاحظة قد يكون من الضروري وجود برنامج مستمر لاكتساب الكفاءة من أجل ضمان الوفاء باحتياجات المنظمة وأهدافها.

© ISO 2012 - *جميع الحقوق محفوظة*

٣/٣ تطوير الكفاءة :

عبارة عن عملية لزيادة كفاءة شخص أو مجموعة من الأشخاص أو منظمة ما.

٤/٣ العوامل الانسانية :

الخصائص البدنية أو المعرفية أو السلوك الاجتماعي لأي شخص.

ملاحظة يمكن أن تؤثر العوامل الإنسانية تأثيرًا كبيرًا على التفاعل مع نظم الإدارة والعمل بها.

٣/ ٥ المشاركة :

المشاركة والمساهمة في الأهداف المشتركة

٤- إدارة مشاركة الأفراد وكفاءتهم

١/٤ عـــــام

تنص هذه الفقرة على عملية تطوير مشاركة الأفراد وكفاءتهم ودلائل ارشادية المتعلقة بها. يمكن للمنظمات استخدام هذه دلائل ارشادية لضمان الالتزام على المدى الطويل بالمشاركة والكفاءة.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

٢/٤ مشاركة القيادة والاستراتيجية

ISO 10018:2012
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/f0a0f0ad-0f0a-4b03-8f3a-a7e03470898d/iso-10018-2012

تتطلب نظم إدارة الجودة الفعالة مشاركة القادة بشكل واضح في تحقيق أهداف مشاركة الأفراد وكفاءتهم.

ينبغي على القادة تشجيع الأشخاص على تحمل المسؤوليات، وتهيئة الظروف التي تمكن الأفراد من تحقيق النتائج المرجوة، وهو ما يضمن الوفاء بالمتطلبات القانونية والتنظيمية ذات الصلة.

ينبغي على القادة إظهار التزامهم بمشاركة الأفراد وكفاءتهم من خلال ما يلي :-

أ- وضع الاستراتيجيات والسياسات والأهداف؛

ب- تحديد المسؤوليات والسلطات؛

ت- ضمان فهم احتياجات العملاء وتوقعاتهم؛

ث- تحديد الاحتياجات من الموظفين، مثل المعرفة والمهارات والسلوك؛

ج- تقييم الاحتياجات من الموارد، مثل البنية التحتية وبيئة العمل وظروف العمل؛

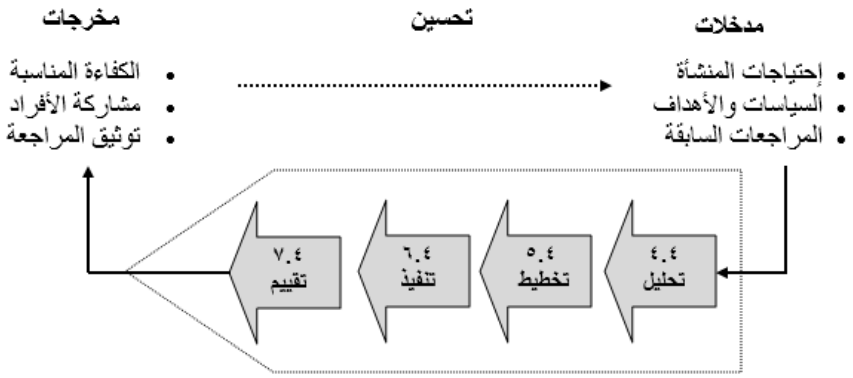
ح- توفير الموارد المطلوبة؛

خ- تشجيع عملية ؛

جميع الحقوق محفوظة ©ISO 2012

٣/٤ عملية مشاركة الأفراد واكتساب الكفاءة

يمكن تناول الكفاءة في خطط التطوير التي تسهم أيضاً في مشاركة الأفراد. يصف الشكل ٢ عملية مشاركة الأفراد واكتساب الكفاءة.



شكل ٢- عملية تطوير مشاركة الأفراد واكتساب الكفاءة بالمنشأة

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

تعتمد العملية على الخطوات الأربع الواردة أدناه:

أ- التحليل (بند ٤/٤): يتم جمع البيانات وتحليلها فيما يتعلق بأهداف المنظمة على المدى القصير والمدى الطويل بخصوص مشاركة الأفراد وكفاءتهم.

ISO 10018:2012
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/95a3f395-a1ff-4f7e-a7a7-02470898d5ce/iso-10018-2012

ب- التخطيط (بند ٥/٤) يتم وضع إجراءات لتخطيط مشاركة الأفراد وعملية اكتساب الكفاءة والحفاظ عليها على مستوى المنظمة والمجموعة والأفراد.

ت- التنفيذ (بند ٦/٤) يتم تنفيذ الخطط والإجراءات المرتبطة بها من أجل تحقيق هدف مشاركة الأفراد وكفاءتهم؛

ث- التقييم (بند ٧/٤) مراجعة الخطط والإجراءات والنتائج وتقييمها من أجل التحسين المستمر.

ينبغي إجراء المراجعة في كل خطوة لضمان صحة بيانات المدخلات والمخرجات. تُطبق هذه الخطوات على كافة مستويات المنظمة والمجموعة والأفراد.

٤/٤ تحليل مشاركة الأفراد واكتساب الكفاءة

١/٤/٤ تحديد الاحتياجات

ينبغي على المنظمة أن تُحدد احتياجاتها على المدي القصير والطويل من مشاركة الأفراد وكفاءتهم على فترات مُخطط لها. قد يشتمل تحديد الاحتياجات على الاستراتيجيات الخاصة بالمنظمة وقيمها وخطط عملها وسياساتها والمدخلات من الأطراف المعنية، مثل العملاء.

© ISO 2012 - جميع الحقوق محفوظة

تبدأ عملية تحديد الاحتياجات بتقييم المستويات الحالية لمشاركة الأفراد وكفاءتهم، مما يساعد أي قيود أو فجوات. وبالتالي، سوف تتضمن العملية مراحل التقييم التالية :-

أ- تحديد الاحتياجات من المشاركة والكفاءة ؛

ب- تحديد الظروف والموارد اللازمة للأفراد لكي يكونوا فعالين في مكان العمل ؛

ينبغي أيضاً على المنظمة أن تنظر فيما إذا ما كانت الترتيبات الخاصة ضروريةً للحد من المخاطر المرتبطة بجوانب القصور في الأنشطة الحالية أو لإدارة تلك المخاطر. على سبيل المثال، يمكن أن تحدث مثل هذه المخاطر في حال وجود مهمات جديدة أو معقدة، أو وجود حواجز اللغة، أو وجود تغييرات تنظيمية.

٢/٤/٤ التقييم

ينبغي على المنظمة أن تقيم مشاركة الأفراد وكفاءتهم على المستوى الفردي والجماعي وعلى مستوى المنظمة. بغية تقييم مستوى مشاركة الأفراد، ينبغي على القادة تحديد طرقًا محددة لتقييم الطريقة التي يقوم من خلالها الأفراد بالعمل والتواصل والتعاون وتكوين العلاقات.

ينبغي أن يكون التقييم متسقاً مع أنشطة التطوير. وينبغي أن تمكن نتائج تقييم التحليل من تحقيق الأهداف التي تم تحديدها فيما يتعلق بمشاركة الأفراد وكفاءتهم. ينبغي الحفاظ علي سجل لهذا التقييم.

iTeh STANDARD PREVIEW

تحدد نتائج التقييم الفجوات بين مشاركة الأفراد وكفاءتهم القائمة والاحتياجات التي تم تحديدها. تُظهر الفجوات المجالات التي ينبغي تطويرها، وتشكل المدخلات للخطوة التالية.

(standards.iteh.ai)

٥/٤ تخطيط المشاركة والكفاءة

ISO 10018:2012
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/95a3f395-a133-49d8-82e2-a7e03470898d/iso-10018-2012

١/٥/٤ عـام

عند الانتهاء من تحليل الفجوة، ينبغي على المنظمة اتباع إجراءات تخطيط مشاركة الأفراد واكتساب الكفاءة والمحافظة عليها. يشمل هذا الأمر وضع وتحديد أهداف الكفاءة على المدى القصير والطويل على مستوي التنظيمي وعلى المستوي الفردي. ينبغي اعتماد الأهداف وتوثيقها.

ينبغي دمج الخطط في التخطيط التنظيمي والمالي السنوي بغية ضمان وجود موارد مُخططة لتحقيق أهداف مشاركة الأفراد وكفاءتهم.

٢/٥/٤ التخطيط التنظيمي

ينبغي أن تعتمد خطط اكتساب الكفاءة ومشاركة الأفراد على خريطة طريق استراتيجية تؤثر على الاحتياجات المستقبلية. ينبغي توثيق هذه الخطط، وينبغي أن تشتمل على ما يلي:

- الأهداف والمتطلبات القائمة على التوجه الاستراتيجي للمنظمة.
- الأنشطة والمسؤوليات المحددة؛
- الإطار الزمني لمشاركة الأفراد واكتساب الكفاءة؛
- الموارد المطلوبة

جميع الحقوق محفوظة ©ISO 2012

ينبغي أنيكون اتفاقًا بين القيادة والأفراد بشأن الخطط التي ينبغي تسجيلها ومراجعتها وتحديثها على فتراتٍ محددة. تعتبر هذه الخطة وثيقة استراتيجية بناءً على التحليلات المُشار إليها مُسبقاً، والتي ينبغي أن تعتمدها قيادة المنظمة. ينبغي أن تحدد الخطة الأنشطةَ والمسؤوليات والأطر الزمنية لإنجاز أهداف التطوير.

٣/٥/٤ تخطيط مشاركة الأفراد وكفاءتهم

ينبغي وضع خطط لتطوير مشاركة الأفراد وكفاءتهم لكل شخص. ينبغي أن تحدد هذه الخطط الأنشطة والموارد والمسؤوليات والأطر الزمنية لإنجاز أهداف تطوير كفاءتهم، وينبغي الاتفاق عليها بين الأفراد ومُدراءهم وقادتهم. كما ينبغي تسجيل هذه الخطط ومراجعتها وتحديثها على فترات مُحددة.

٦/٤ التنفيذ

١/٦/٤ عـام

ينبغي على المنظمة أن تُنفذ الأنشطة المخطط لها التي وضعتها في الفقرة ٥/٤ بخصوص مشاركة الأفراد واكتساب الكفاءة. ينبغي تسجيل نتائج تلك الأنشطة المخطط لها ومراجعتها.

٢/٦/٤ تنفيذ خطط مشاركة الأفراد

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ينبغي أن تتناول إجراءات القيادة لتعزيز مشاركة الأفراد عوامل مثل الاتصال والعمل الجماعي والمسؤولية والابتكار والتقدير. يصف الملحق "أ" هذه العوامل بمزيد من التفصيل.

ISO 10018:2012
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/0f8a3b95-1133-4bd1-8fe2-a7e0347 0898d/iso-10018-2012

تتطلب المشاركة بيئةً يشارك الأفراد من خلالها في التخطيط، وقد تؤثر على القرارات والإجراءات التي تؤثر على وظيفتهم. ينبغي أن تمكن البيئة من مشاركة الأفراد لتحقيق الأهداف المنظمة.

تشمل عملية مشاركة الأفراد عدداً من العوامل، على النحو المبين أدناه.

- الاتصال: يدمج العوامل وينبغي تناوله لتعزيز التفاهم المشترك والمشاركة. ينبغي على المديرين إبلاغ المعلومات والتوقعات الرئيسية للأفراد، والاستماع إلى وجهات نظرهم بشأن التوجه الحالي بصفة مستمرة (فقرة أ/٤)
- التوظيف: عبارة عن عملية الاستعانة بمصادر خارجية، وانتقاء واختيار الأشخاص لشغل وظيفة في منظمة ما. يمكن أن يضطلع المديرون بجزء من عملية التوظيف، إلا أن المنظمات الكبرى غالبا ما تستخدم وكالات التوظيف المحترفة (فقرة أ/١٢)
- التوعية: ما إن يتم وضع أهداف وطرق الاتصال، ينبغي توعية الأفراد بأن المواصفة القياسية الدولية "ISO 9001" تستوجب بأن تقوم المنظمة بوضع نظام إدارة الجودة وتنفذه. ينبغي على المديرين ضمان أن الأفراد التابعين لهم على وعي بتلك العمليات التي هم مسؤولون عنها (فقرة أ/٣)
- المشاركة: تعتبر مشاركة صاحب العمل التزامًا من الشركة بتحسين الشراكة وتنمية الفهم المشترك بين الأفراد ومديريهم (فقرة أ/٨)

© ISO 2012 - جميع الحقوق محفوظة

- العمل الجماعي والتعاون: يحدث عندما يعمل الأفراد معا من أجل هدف مشترك. يعدُ هذا الأمر وسيلةً لتنظيم عبء العمل تسهم بقوة في مشاركة الأفراد. يؤدي هذا الأمر إلى خلق الأهداف المشتركة والمعرفة المتبادلة والقيم والسلوك، وبالتالي، زيادة احتمالية تحقيق أهداف الجودة (فقرة أ/١٤)
- المسؤولية والسلطة: يتحمل المديرون مسؤولية إنشاء النظم التي تزود الأفراد بالسلطة لتولي مسؤولية اتخاذ القرارات بشأن عملهم. ينبغي أن تكون المسؤولية والسلطة متسقة مع متطلبات الكفاءة المحددة في نظام إدارة الجودة. يعمل المديرون على خلق بيئة عمل تعزز من قدرة الأفراد على السيطرة على عملهم، واتخاذ القرارات التي يتحملون مسؤوليتها (فقرة أ/١٣).
- الإبداع والابتكار: عبارة عن النجاح الناتج من المستوى العالي من الإبداع. إن السماح بالإبداع يعمل على يخلق إحساسًا أعلى بتحقيق الذات، ويُعزز بالتالي من المشاركة. إن الإبداع عبارة عن عملية إنتاج أفكار جديدة، بينما الابتكار هو تنفيذ هذه الأفكار. يشير مصطلح الابتكار في البيئة الخاصة بأي منظمة إلى العملية الكاملة التي ينتج الفرد أو المجموعة من خلالها أفكارًا جديدة ومبدعة، وتحويلها إلى منتجات أو خدمات أو ممارسات تجارية (فقرة أ/٥).
- التقدير والمكافآت: ينبغي على المنظمة أن تتخذ إجراءات لكي تحسن بشكل مستمر من مشاركة الأفراد. يتحقق ذلك التحسين عن طريق التقدير والمكافآت، وكذلك التعليقات بخصوص الأفراد أو الفرق التي شاركت في تحقيق النتائج لصالح المنظمة (فقرة أ/١١).

بالإضافة إلى العوامل المذكورة أعلاه، تؤثر أيضا العوامل الأخرى الواردة في الملحق "أ" على مشاركة الأفراد، مثل القيادة (فقرة أ/٩) والتمكين (فقرة أ/٧) السلوك والتحفيز (فقرة أ/٢) والتعليم والتوعية (فقرة أ/٦).

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

أمثلة :ترد أدناه أمثلة على طرق قياس مدى تطبيق بعض هذه العوامل البشرية يمكن الحصول على هذه المقاييس من خلال استقصائيات الموظفين أو مجموعات التركيز أو المقابلات الفردية.

- التوعية : عبارة عن درجة فهم سياسات وأهداف نظام المنظمة لإدارة الجودة.
- شبكة العلاقات : عبارة عن مدى فعالية كيفية تعاون مجموعة من الأفراد في العمل، وكيفية دعم بعضهمُ بعضًا في المهام الحرجة.
- المشاركة: عبارة عن مستوى رضا الأفراد عن الأنشطة، مثل الاتصالات والتوعية والإدارة.
- العمل الجماعي : عبارة عن المدى الذي يبلغ عنده أي فريق أهدافه في مراحل المشروع الرئيسية ومتطلبات العملية.
- الإبداع والابتكار: عبارة عن عدد الأفكار الموجودة عند مقارنتها بمعدلات تنفيذها.

ISO 10018:2012
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/22a51b93-a193-49dd-82e2-
c3b47d8b1f7/iso-10018-2012

٣/٦/٤ تنفيذ خطط الكفاءة

ينبغي على المنظمة أن تُنفذ الأنشطة المخطط لها لاكتساب الكفاءة. تعتبر خطة اكتساب الكفاءة هي المدخل في هذه الخُطوة.

قد تتمثل الأنشطة التي تتضمنها أي خطة لاكتساب الكفاءة بالنسبة للمنظمة في التعليم والتدريب والتوظيف وإقامة الشراكات والاستعانة بالمصادر الخارجية.

بالنسبة للأفراد، يمكن أن تتضمن خطة تطوير الكفاءة أنشطة مثل التعليم والتدريب، سواء في الفصول الدراسية أو في العمل، وشبكة العلاقات والعمل الجماعي والقراءة والدراسة الذاتية.

ينبغي تسجيل الأنشطة التي قد تم تنفيذها.

جميع الحقوق محفوظة ©ISO 2012