

## نظام إدارة سلامة الغذاء - ISO 22000

## متطلبات نظام إدارة سلامة الغذاء ISO 22000

### أ . حنين حسن خدا بخش

سفير بهيئة التقييس لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية  
مقيم بالمركز السعودي للاعتماد على الشركات المانحة لشهادة الايزو  
مستشار بمجال الجودة والتخطيط وسلامة الغذاء وتأهيل الأفراد والمنشآت للـ هاسب والـ الايزو  
مدرب معتمد دوليا من الاكاديمية البريطانية و الاوشا  
حاصل على تدريب المدربين من المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني والتعليم  
وهيئة التخصصات الصحية السعودية





[Dr.HaneenBakhsh@gmail.com](mailto:Dr.HaneenBakhsh@gmail.com)

Han\_Bakhsh90een

00966583364215

## أ / حنين حسن خدا بخش

سفير بهيئة التقييس لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية  
سفير بالهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة SASO  
مقيّم ومدرّب بالاعتماد السعودي على الجهات المانحة لشهادة الـ ISO  
مستشار بمجال التخطيط الاستراتيجي والجودة وسلامة الغذاء  
وتأهيل الأفراد والمنظمات  
للـ HACCP & الـ 22000 ISO & ISO 9001  
خبير بإعداد الأدلة التشغيلية وأنظمة الجودة للمنشآت الغذائية  
مشرف أول تأكيد الجودة سابقا لسلسلة مصانع غذائية لها فروع  
داخل وخارج المملكة العربية السعودية  
محكم لبرامج التدريب مع المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني

مدرّب دولي معتمد من:

الأوشا - الأكاديمية البريطانية

حاصله على TOT تدريب المدربين من

هيئة التخصصات الصحية السعودية - التعليم

المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني

ناشطة بالتوعية من خلال القنوات مثل روتانا خليجية وقناة العربية وكتابة المقالات بصحيفة مكة واللقاءات  
الإذاعية مثل إذاعة الرياض و

( ALIF ALIF FM – Panorama FM – MBC FM)





# حنين بخش

Haneen Hasan Khuda Bakhsh



@Haneen\_bakhsh90



@han\_bakhsh90een



hanbakhsh90een



Han\_bakhsh90een



0583364215

Dr.haneenBakhsh@gmail.com



www.halalcenter.sa

## متطلبات نظام إدارة سلامة الغذاء

ISO 22000

### المحاور الرئيسية

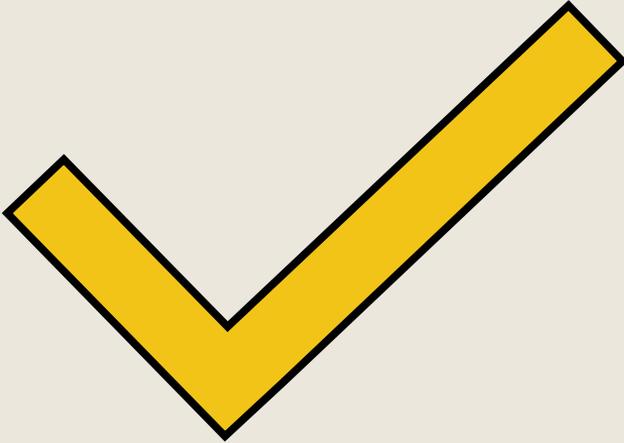


حنين بنفش

- حالات عدم المطابقة والتعامل معها
- المبادئ العامة للتدقيق
- صياغة أسئلة التدقيق
- السمات الشخصية للمدقق الفعال
- كيفية تكوين فريق الجودة وفريق التدقيق لـ ISO22000
- المتطلبات والمعايير العامة لنظام إدارة سلامة الغذاء وارشادات التطبيق
- دور برامج سلامة الغذاء في تطبيق مواصفة ISO22000
- دور برامج المتطلبات الرئيسية PRP في تطبيق مواصفة ISO22000
- شهادة ISO22000 الخاصة بالمنظمات الغذائية
- دور نظام تحليل المخاطر HACCP في تطبيق مواصفة ISO22000
- ما المقصود بالجودة ولماذا نحتاج نظام للجودة
- المبادئ الأساسية للجودة
- مواصفة ISO مفهومها ونشأتها وأنواعها
- مفهوم PDCA وكيفه تطبيقه
- الفرق بين الاعتراف والاعتماد والمنح والية التحقق
- الفرق بين المدقق وبين المقيم
- مفهوم التدقيق و أبرز مهارات التدقيق
- الفرق بين الطرف الاول والطرف الثاني والطرف الثالث بالتدقيق
- ماذا نعني بنطاق التدقيق
- الفرق بين برنامج التدقيق وخطة التدقيق
- أنواع ادلة التدقيق ومفهوم الدليل الموضوعي



# ارشادات الحضور



:حتى تعم الفائدة أتمنى من الجميع

- Ø الحضور في الوقت المحدد للورشة.
- Ø إغلاق الميكرفون.
- Ø التواصل الكتابي فضلاً لا أمراً في الشات.
- Ø الالتزام بالوقت المحدد للاستراحة.
- Ø التفاعل من قبل الجميع بطرح الآراء والأفكار الهادفة لإثراء المحتوى العلمي.
- Ø المشاركة والتعاون في التمارين والأنشطة التدريبية.
- Ø تقديم أي استفسار في نهاية الورشة .

## عرفنا بنفسك؟؟



# نشاط ١-١-١-١ ( جدول التعليم الذاتي )

■ الجدول الذاتي التالي يساعدك على أن تتأمل فيما تعرفه حول موضوع الدورة وما تريد معرفته وما تتعلمه خلال هذه الدورة..

- في بداية الدورة سجل في أول عامود ما تعرفه عن موضوع الدورة وما تريد ان تعرفه.  
- بعد الدورة أكتب في العامود الثالث ماذا تعلمت.

- في حال وجود أسئلة لم تجب عنها الدورة أو أنها خطرت في بالك أكتبها في العمود الأخير بالجدول حتى تقوم بطرحها على المدرب أو البحث على إجابتها فيما بعد .

- في نهاية الدورة نتشرف برأيكم في المحتوى والمدرب ونسعد بي الملاحظات والنقد البناء أكتبها في الاسطر الأخيرة...

- يمكنكم التعليق في موقع التويتز الخاص بالمدربة

( @Han\_bakhsh90een )

أو باللينكد ان الخاص بالمدربة (@Han\_bakhsh90een)

ماذا أعرف	ماذا أريد أن أعرف	ماذا تعلمت	أسئلة مازالت لديك
<p>رأيكم الكريم وملاحظاتكم التي تزيد من جودة البرنامج :</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>			

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

وَيَسْأَلُونَكَ عَنِ الرُّوحِ قُلِ الرُّوحُ مِنْ أَمْرِ رَبِّي وَمَا

أُوتِيتُمْ مِنَ الْعِلْمِ إِلَّا قَلِيلًا

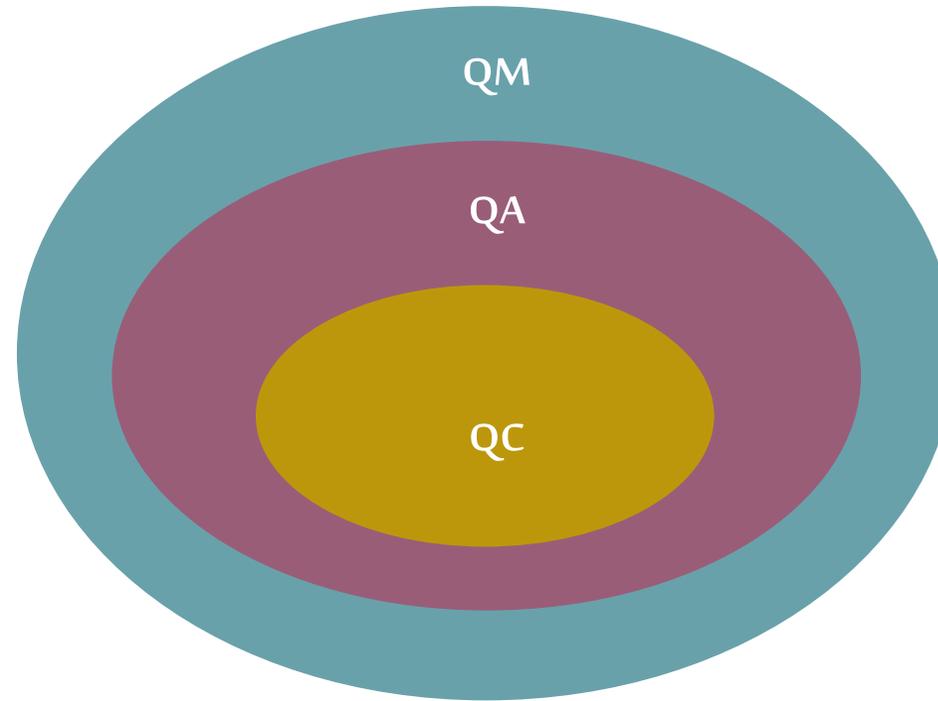


# الجودة مفهومها وأهميتها

- ❖ حسب مواصفة ISO9000 هي مقدار ما تكون عليه صفات المنتج أو النشاط ملبية للحاجات المعلنة والمتوقعة من قبل المنتفعين
- ❖ تعريف جوران: " مدى ملاءمة المنتج للاستعمال "
- ❖ إدوارد ديمنج : المنتج او الخدمة التي يتوقعها العميل وتحقق متطلباته
- ❖ وقيل مدى ملاءمته للحاجة التي صنع من أجلها ومدى مطابقة المتطلبات ليعيش طويلا
- ❖ إتمام العمل الصحيح من اول مرة وكل مره بدون أخطاء بكفاءة وفاعلية مع التحسين المستمر



# مراحل تطور أنظمة الجودة

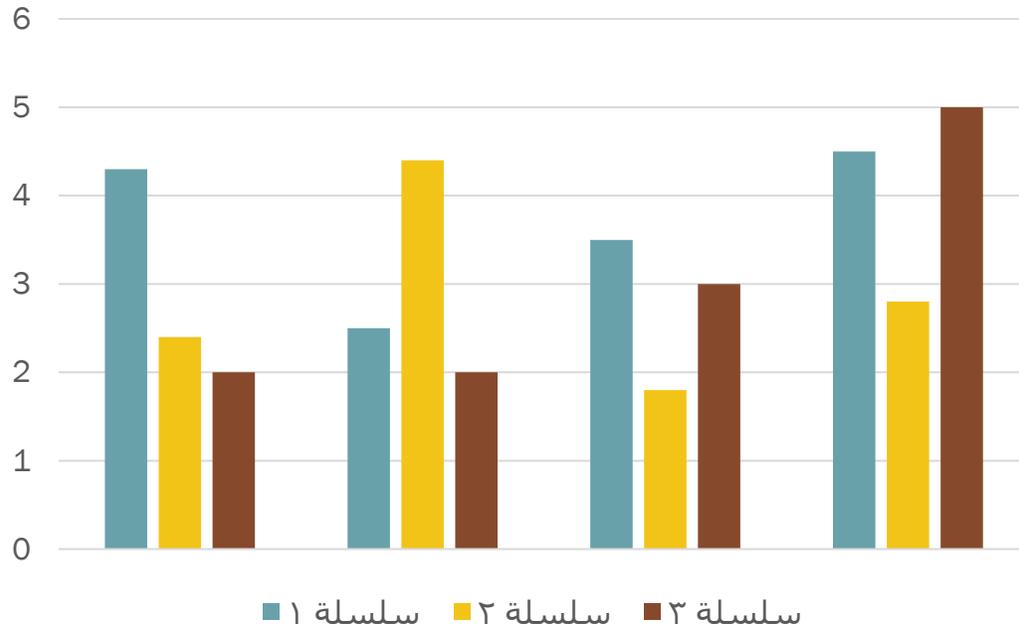


ادوارد ديمنج  
جوزيف جوران  
فيليب كروسبي  
كاورو ايشيكاوا

TQM

لا يمكن تحسين ما لا يمكن إدارته، ولا يمكن إدارة ما لا يمكن قياسه!

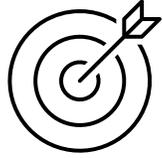
### عنوان المخطط



إذن

لا يمكن تحسين ما لا يمكن قياسه !!

## الجودة والتميز



• تحقيق المتطلبات المستهدفة

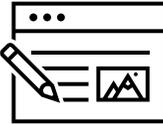
١

• عمل الإجراء الصحيح

٢

• بطريقة صحيحة

٣



• من أول مرة

٤

• كل مرة

٥

• مع التحسين المستمر

٦



• التفوق على توقعات العملاء الآن ومستقبلاً

٧



## المنظمة المطبقة لنظام الايزو عليها أن تجيب عن :

١- من هو العميل ؟

٢- ماهي الاحتياجات التي يطلبها ؟ (الاحتياجات هي ما يطلبه العميل لفظاً أو كتابة)

٣- ماهي التوقعات التي يترقبها ( التوقعات هي الأمور التي لا يذكرها باللسان عادة)

٣- إلى أي مدى أنت ( كمقدم للخدمة أو المنتج ) تلبى احتياجات وتوقعات هذا العميل ؟ ما هو؟



## تمرين ١

الحاجات المتوقعة	الحاجات المعلنة	الزبون
		من هوزبونك الخارجي؟
		تخيل أنك تعمل في قسم الموارد البشرية داخل المصنع فمن هوزبونك الداخلي

# مبادئ الجودة



## تدريب : ٢

استخرج من المواصفة ثلاث بنود فرعية مرتبطة بكل مبدأ من مبادئ الجودة

المبدأ	البنود	الفوائد من المبدأ
التركيز على العميل		
القيادة		
اندماج العاملين		
منهج العمليات		
التحسين		
الاعتماد على الحقائق في اتخاذ القرار		
إدارة العلاقات		

# الفائدة من الحصول على شهادة ISO

## بصفة عامة

- نظام الايزو بحد ذاته وسيلة أو أداة لتصحيح الأخطاء وضمان عدم تكرارها
- نظام فيه تحديد للمسؤوليات الإدارية والصلاحيات والتعامل مع الأخطاء
- نظام رقابي للتأكد من مدى موافقة شروط ومتطلبات الجودة للوصول لرضاء العملاء



انها معقدة جدا

انها فقط للشركات كبيرة الحجم

تكلفتها مرتفعة للغاية

انها فقط للمصنعين (أصحاب المصانع)

ليس هنالك هدف لزيادة الربح

تعني العديد من أوراق العمل

تنشئ طبقة جديدة من البيروقراطية (الرتابة والروتين)

خرافات حول  
ISO



## نبذه عن الايزو

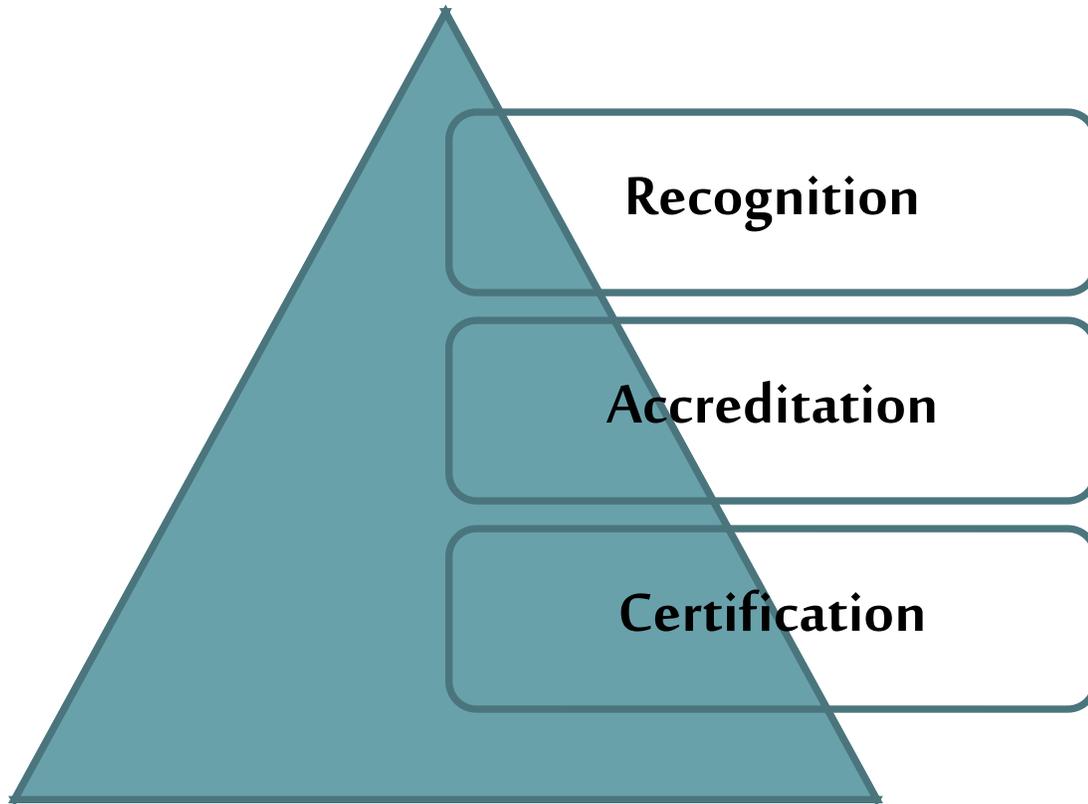
- بعد الحرب العالمية الثانية كان لابد من إعادة التشكل ووصل العلاقات بين البلدان والتمهيد لحركة التجارة حول العالم فوقع على عاتق أصحاب المصلحة (الحكومات والهيئات والمؤسسات والمستثمرين) إيجاد نظام اداري سلس موحد يضمن جودة ودقة العمليات المتبعة أثناء تقديم المنتجات والخدمات لا يعوق تحقيقه اختلاف جغرافي او لغوي ويساهم في تطوير وزيادة المعاملات التجارية....
- وبناء عليه تم عقد اجتماع في عام ١٩٤٦ م وكان من أهم مخرجاته تكوين عدد من المنظمات منها منظمة الصحة العالمية ومنظمة الأيزو (ISO) او (International Organization for Standardization) والتي أعلن عن انطلاقها رسميا تحديدا في جنيف في فبراير عام ١٩٤٧ م
- وكلمة ايزو مشتقة من اللغة اليونانية تحديدا كلمة ايزوس (Isos) والتي تعني المساواة والمطابقة ومنظمة الايزو هي منظمة تطوعية غير حكومية ومستقلة بدأت في ٢٥ دولة وتضمنت ما يقارب ٦٧ ألف هيئة فنية واستمرت في التطور والانتشار حتى أصبح في عضويتها ١٦٤ (هيئة مواصفات ومقاييس وطنية) أو ما يعرف بي (ISO Certification Body) من مختلف أنحاء العالم والتي يمكن تشبيهها بوزارة التعليم العالي و٣٩٢٣ هيئة فنية أو ما يعرف بي (Accreditation body) والتي يمكن تشبيهها بالجامعات والكليات المعتمدة...
- وينطوي دور منظمة الأيزو (ISO) على إصدار المواصفات والمعايير الدولية..



## ماذا نعني بكلمة مواصفة

- والمواصفة هي عبارة عن وثيقة تتضمن المعايير والإرشادات والمتطلبات التي تضمن المطابقة والتناغم بين المواد والعمليات والمنتجات ويمكن تمثيل تطبيق معايير الايزو بحاويات أرصفة الشحن فهي متماثلة ولها نفس المعايير في جميع دول العالم..





الفرق بين  
الاعتراف  
والاعتماد والمنح

# الفرق بين الاعتراف والاعتماد والمنح



International  
Organization for  
Standardization

**Recognition**

International Accreditation Forum (IAF)

(ILAC)

**Accreditation**

AB

AB

AB

**Certification**

MS  
( Audit)

Product  
(inspect)

Person  
(Evaluation)

MS

Product

Person

MS

Product

Person

MS

Product

Person



## مسؤوليات جهات المنح جهة منح شهادة (ISO)

إجراء المرحلة الأولى من المراجعة والتدقيق 1st stage audit  
مراجعة الوثائق والاجراءات الخاصة بنظام ISO وإصدار تقرير المراجعة الاولي بالملاحظات  
ابلاغ إدارة الجودة بالشركة بأي مستجد أو ملاحظة أثناء المراجعة  
في حالة اجتياز الشركة لمرحلة التدقيق الاولي يتم تحديد موعد التدقيق النهائي  
في نهاية التدقيق يتم عقد الاجتماع الختامي وعرض لأهم ملاحظات المراجعة  
منح الأيزو و اضافتها الى الموقع الالكتروني للشركة المانحة..



## يوجد أكثر من نوع وتصنيف في ISO وشهادات الجودة العالمية ومنها:

- ISO 37301:2021 نظام إدارة الامتثال
- ISO 21001:2018 إدارة المنظمات التعليمية
- ISO 10002:2018 نظام إدارة رضا العملاء
- ISO 26000 شهادة منظومة إدارة المسؤولية المجتمعية
- ISO 10006 شهادة إدارة الجودة في المشاريع
- ISO 15189 اعتماد المختبرات الطبية
- ISO/IEC 17025 اعتماد معاملا الاختبار والمعايرة
- ISO/IEC 17020 اعتماد جهات التفيتيش والفحص
- ISO 17021 اعتماد جهات منح شهادات نظم الإدارة وغيرها ...
- ISO 9001:2015 نظام إدارة الجودة QMS
- ISO 14001:2015 نظام إدارة البيئة EMS
- ISO 22000:2015 إدارة سلامة الغذاء FSMS
- ISO 45001:2018 نظام إدارة السلامة والصحة المهنية OH&S
- ISO 22301:2012 نظام إدارة استمرارية الأعمال BCMS
- ISO 50001:2018 نظام إدارة الطاقة EnMS
- ISO 27001:2013 نظام إدارة أمن المعلومات ISMS
- ISO 13485:2016 شهادة نظام الجودة للصناعات والأجهزة الطبية
- ISO 31000:2018 نظام إدارة مخاطر الأعمال
- ISO 37001 نظام إدارة مكافحة الفساد والرشوة

## نبذة عن مواصفات سلامة الغذاء ISO22000

٢٠٠٢ كانت أول محاولة لتطبيق ٩٠٠١ & ١٥١٦١ على صناعة الأغذية

٢٠٠٥ تم إصدار أول مواصفة ISO22000:2005 على صناعة الأغذية

٢٠١٨ تم إصدار مواصفة ISO22000:2018 على صناعة الأغذية



## اللجنة الفنية ISO/TC34 Food Products :

مسئولة عن التوحيد القياسي في مجال المواد الغذائية للاستخدام الأدمي والاستهلاك الحيواني الذي يشمل سلسلة الغذاء من الإنتاج الاولي الى الاستهلاك

## أعمال اللجنة الفنية :

إصدار المصطلحات ومواصفات اخذ العينات وطرق الاختبار والتحليل ومواصفات المنتج وسلامة الأغذية والاعلاف وإدارة الجودة ومتطلبات التعبئة والتخزين والنقل لكل مواصفة لجنة خاصة بها تعنى بالأغذية وكل لجنة فنية بها خبراء من كل انحاء العالم

ISO/TC34  
Food  
Products



## STANDARD

مجموعة من الخطوات التي تحددها الهيئة لكي نتبعها وهي الزامية وتحتوي على مجموعة من المتطلبات التي لابد قانونيا الالتزام بها للحصول على الشهادة

## GUIDELINES

تحتوي على إرشادات مثل الايزو ٢٢٠٠٤ التي تعتبر تطبيق للإرشادات ولا يمكن التدقيق عليها

المواصفات  
القياسية  
والخطوط  
الإرشادية



## HACCP

ترتكز على العملية من اول استلام المواد الخام حتى تصل للمستهلك فهي إرشادات وقواعد لإنتاج غذاء آمن ويعد من أدوات إدارة المخاطر

## ISO22000

هي مواصفة لنظام كامل لإدارة سلامة الغذاء وتشمل العملية التصنيعية من صيان وبيع وغيرها وتحتوي من اول الهيكل التنظيمي حتى إدارة ما بعد البيع

العلاقة بين نظام  
الهاسب والايزو  
٢٢٠٠٠



## مزايا ومكاسب تطبيق مواصفة نظام ادارة سلامة الغذاء ISO22000

القدرة على توفير أغذية ومنتجات وخدمات آمنة باستمرار تلي متطلبات العملاء والمتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها

القدرة على إدارة المخاطر المتعلقة بعمل وأهداف المنظمة

القدرة على اثبات التوافق مع متطلبات نظام إدارة سلامة الغذاء



## ISO22003:2013

هي مواصفة تخص جهات منح الشهادات المطابقة مع ISO22000  
بمعنى أن الجهة المانحة هي التي تطبق هذه المواصفة أي انها تحدد للشركة  
المانحة عدد أيام التدقيق



# ISO22004:2014

هي خطوط ارشادية لتطبيق ISO22000



## ISO22007:2007

هي المواصفة الخاصة بكيفية تصميم أنظمة التمييز وتتبع المنتجات



## ISO22000:2009

هي مواصفة موجودة في ٦ أجزاء وهي المتطلبات الخاصة بالبرامج الاشتراطية

ISO /TS 22002-1 :2009 part 1 : Food manufacturing

ISO /TS 22002-2 :2013 part 2 : Catering

ISO /TS 22002-3 :2011 part 3 :Farming

ISO /TS 22002-4 :2013 part 4 : Food Packaging manufacturing

ISO /TS 22002-5 :2019 part 5 : Transport and Storage

ISO /TS 22002-6 :2016 part 6 : Feed and animal Food Production



## متطلبات الحصول على شهادة ISO22000 للمنظمة والية الحفاظ عليها

- يتم إصدار شهادات الأيزو وتكون سارية لمدة ثلاث سنوات بشرط التجديد السنوي في الميعاد ولا بد من مراعاة الالتزام بالمرقبة الدائمة والعمل على الحفاظ على الشهادة لتجنب إلغاء أو سحب الاعتماد..
- وتختلف تكاليف شهادة الأيزو وفقاً لطبيعة النشاط ونوع المنتجات والخدمات التي تقدمها المنشأة لعملائها وحجم المنشأة ويتم الأخذ في الاعتبار عدد العاملين بها كمقياس تقديري لذلك ومدى تعقد وتداخل العمليات والأنشطة، حيث ينقسم هيكل التكاليف إلى:
- تكاليف متعلقة بتأهيل الشركة وإنشاء نظام ISO وتدريب العاملين
- تكاليف الجهة المانحة واستخراج شهادة ISO للسنة الأولى
- تكاليف التجديد السنوي لشهادة الأيزو
- وتكاليف المدقق الداخلي والخارجي الذي يقوم بإعداد كامل وثائق النظام بما في ذلك سياسة المنشأة والأهداف، بالإضافة إلى المساعدة في وضع خطط وإستراتيجيات جديدة لمرقبة وتوكيد الجودة وتحسين عمليات التشغيل وتحقيق التحسين المستمر وتدريب العاملين على المواصفة الدولية ومنح شهادات التدريب، حيث أن تطبيق نظام برنامج الأيزو ISO يتطلب ليس فقط قراءة مواصفة الأيزو الدولية المطلوب تطبيقها بشكل جيد وفهم كل البنود الواردة فيها وإنما يستلزم تكوين فريق عمل متمكن في الجودة واختيار قائد متميز لهذا الفريق.
- وقد يتطلب في بعض الأحيان الاستعانة باستشاري متخصص في التخطيط ودراسة العمليات لعمل تحليل الفجوة بين الوضع الحالي والوضع المأمول الوصول إليه وتأهيل الكوادر البشرية بالشركة من خلال تنفيذ مجموعة من البرامج التدريبية وبناء المنظومة الموثقة طبقاً لمتطلبات المواصفة القياسية المطلوبة وتطبيقها لإيجاد الأدلة الموضوعية على تحقق معايير الأيزو وتنفيذ المراجعة الداخلية للتأكد من فعالية وكفاءة الإجراءات المستحدثة وتنفيذ اجتماعات لجنة مراجعة الإدارة ومتابعة مدى تقدم نظام الجودة وبالتأكيد اختيار جهة المنح المناسبة ونوع شهادة ISO المناسب للشركة،
- ويمكن التحقق من صحة شهادة الأيزو بداية بالتحقق من الجهة المانحة ثم التحقق من اعتماد الجهة المانحة من قبل الـ Accreditation body والتحقق من النطاق الجغرافي ونطاق اعتماد الجهة المانحة ورقم الشهادة من خلال موقع الجهة المانحة وحالة الشهادة (سارية - معلقة - منتهية).



## مراحل اعتماد ISO 22000

دراسة الوضع القائم : دراسة مدى توافق المؤسسة الحالي مع معايير الايزو  
التوعية والتدريب : تنفيذ التوعية والتدريب الكافي لنشرة المعرفة اللازمة بالمعايير  
تحديد العمليات والتوثيق : تحديد عمليات التشغيل بالمؤسسة وعمليات المواصفة  
وتوثيقها  
التطبيق وأعمال ما قبل الاعتماد : التدريب على الممارسة السليمة ، تطبيق النظام  
، التدقيق النهائي ، مراجعة الإدارة  
عملية الاعتماد : مخاطبة جهة الاعتماد واختيار احداها والحصول على الشهادة



# للوصول لمواصفة نظام ادارة سلامة الغذاء لابد من :

إلمام ب :

سلامة الأغذية Food Safety



تطبيق :

البرامج التحضيرية المسبقة PRP



عمل :

نظام تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة

HACCP

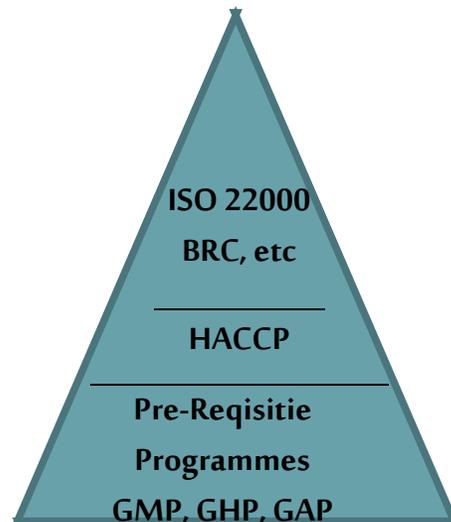


أنت مؤهل للحصول :

مواصفة ISO 22000:2018



Food safety Pyramid



# المواصفة : ISO ٢٢٠٠٠

٨/ العمليات

١/ نطاق المواصفة

٢/ المراجع  
المعيارية

٣/ المصطلحات  
والتعريفات

٤/ سياق المنظمة

٩- تقييم الأداء

١٠- التحسين

٥/ القيادة

٦/ التخطيط

٧/ الدعم

**P**

## Plan خطط لمشروع التطوير والتحسين

- حدد المهام بمواصفاتها ووضع جدول زمني لها.
- خصص الموارد وحدد المسؤوليات واحصل على دعم الجهات المشاركة والمتأثرة بالتطبيق.
- ضع نظاما للمتابعة للوقوف والتأكد من استمرارية التطبيق حسب المخطط.

**D**

## Do نفذ المشروع

- نفذ الحل الأمثل الذي تم استخلاصه من استخدام focus.
- ادمع ذاتية التنفيذ بتدريب وتعليم الأفراد ومساندتهم معنويا.
- اجمع البيانات وحدث المتابعة.

**C**

## Check افحص النتائج

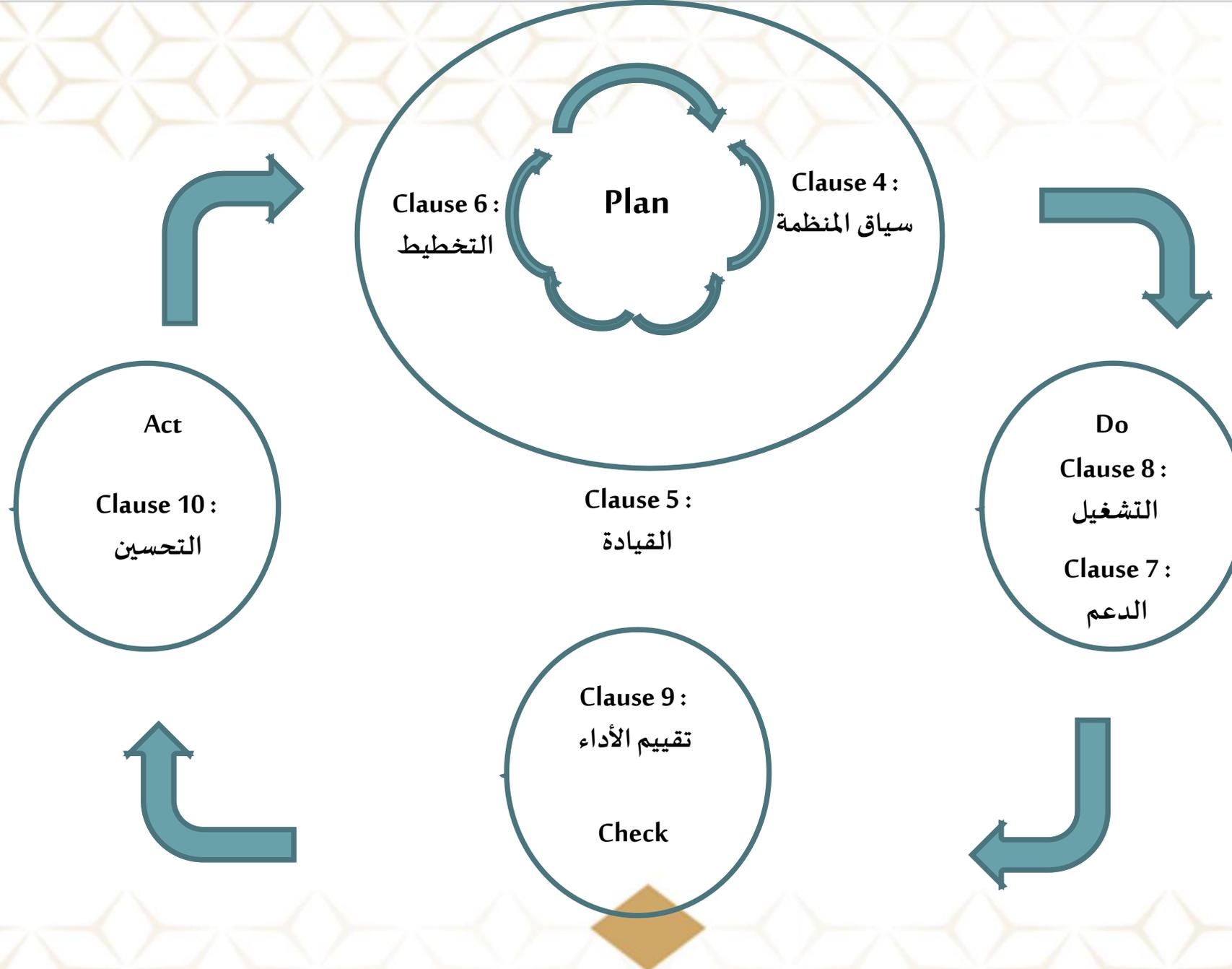
- هل تحققت الأهداف والنتائج وفقا لما كان مخطط لها.
- قارن البيانات التي تم جمعها من FOCUS بتلك التي نتجت عن التنفيذ.
- ابحث عن أية أحداث غير متوقعة وغير مرغوب فيها قد حدثت سواء خاصة بالنتائج أو عمليات التشغيل.

**A**

## Act اتخذ إجراء سواء بالاستمرار في التنفيذ أو إعادة التخطيط

- إذا تم الانجاز سواء بالاستمرار في التنفيذ أو إعادة التخطيط.
- إذا لم يتم الانجاز طبقا لما هو مخطط له اعد الدراسة مرة أخرى.
- في جميع الأحوال استمر في الرصد والمتابعة للوصول إلى التحسين.





### Plan خطط لمشروع التطوير والتحسين

- حدد المهام بمواصفاتها ووضع جدول زمني لها.
- خصص الموارد وحدد المسؤوليات واحصل على دعم الجهات المشاركة والمتأثرة بالتطبيق.
- ضع نظاما للمتابعة للوقوف والتأكد من استمرارية التطبيق حسب المخطط.

P

### Do نفذ المشروع

- نفذ الحل الأمثل الذي تم استخلاصه من استخدام focus.
- ادمع ذاتية التنفيذ بتدريب وتعليم الأفراد ومساندتهم معنويا.
- اجمع البيانات وحدث المتابعة.

D

### Check افحص النتائج

- هل تحققت الأهداف والنتائج وفقا لما كان مخطط لها.
- قارن البيانات التي تم جمعها من FOCUS بتلك التي نتجت عن التنفيذ.
- ابحث عن أية أحداث غير متوقعة وغير مرغوب فيها قد حدثت سواء خاصة بالنتائج أو عمليات التشغيل.

C

### Act اتخذ إجراء سواء بالاستمرار في التنفيذ أو إعادة التخطيط

- إذا تم الانجاز سواء بالاستمرار في التنفيذ أو إعادة التخطيط.
- إذا لم يتم الانجاز طبقا لما هو مخطط له اعد الدراسة مرة أخرى.
- في جميع الأحوال استمر في الرصد والمتابعة للوصول إلى التحسين.

A



## تدريب: ٣

اكتب باختصار فهمك لمحتويات حلقة التطوير المستمر PDCA

ماهي الفائدة المتوقعة اذا احسنت المنشأة تطبيق هذه الحلقة الادارية

وزع بنود المواصفة الأساسية على حلقة ( خطط - نفذ - راجع - صحح )



## المواصفة : ISO ٢٢٠٠٠

١- اختبار الايركا للمواصفة

٢- كيفية تطبيق المواصفة

٣- التدقيق على المواصفة



# ١ / نطاق المواصفة

- وتعني مجال عمل المواصفة اين سوف يكون (مصانع غذائية - فنادق - شركات اعاشة - الخ (وغالبا ما يتم توضيح هذا البند في وثيقة اسمها ( دليل الجودة )
- هذه المواصفة الدولية تحدد متطلبات نظام إدارة الجودة عندما تكون المنظمة تحتاج إلى اثبات قدرتها على استمرار او توفير الخدمة التي تلي احتياج العملاء والمتطلبات القانونية والتنظيمية السارية
- تهدف الى تعزيز رضا العملاء من خلال التطبيق الفعال للنظام بما في ذلك عمليات التحسين المستمر للنظام وتأكيد المطابقة لمتطلبات العملاء والمتطلبات القانونية والتنظيمية السارية
- جميع متطلبات هذه المواصفة الدولية عامة ويراد بها ان تطبق على جميع المنظمات بغض النظر عن نوعها وحجمها والمنتجات المقدمة
- في هذه المواصفة مصطلح المنتج او الخدمة ينطبق فقط على المنتجات والخدمات المعدة للعميل او التي يطلبها العميل
- يمكن التعبير عن المتطلبات التشريعية والتنظيمية كمتطلبات قانونية



## ٢ / المراجع

- لا توجد أي مراجع وقد تم تضمين هذا البند فقط للحفاظ على المواثمة مع ترقيم بنود مواصفات الايزو الأخرى لنظم الإدارة حيث يتم تطبيق الإصدار المذكور فقط



## ٣ / المصطلحات والتعريفات

- يوجد اكثر من 150 مصطلح تهدف وتساعد المنظمات لفهم وادراك المواصفة
- مثلا كلمة يجب اذا وجدت داخل المواصفة فهي تعني انه يجب عليك ان تنفذ هذا المطلب وفي حال عدم التنفيذ سيتحتم على المراجع تسجيل حالة عدم مطابقة
- قد يكون تطبيق المطلب او البند عن طريق تفعيل عملية الاحتفاظ بسجل تدريب الموظفين وفحص ومراقبة منتج او أي نشاط اخر
- -كلمة SHALL تعني متطلب أي يجب
- -كلمة Should تعني توصية او يفضل
- -كلمة may ربما تعني السماح بالفعل
- -كلمة CAN يمكن تعني الامكانية او القدرة على
- الكلمات التي تم وضعها تحت كلمة ملاحظة هي للشرح او توضيح المتطلبات المرتبطة بها

البند الأول والثاني  
والثالث دائما بنود  
إدارية لا تقدم أي  
متطلبات



## المفهوم العام :

- ❖ لابد تحديد المنتج والخدمة
  - ❖ تحديد العملاء ومتطلباتهم و إحتياجاتهم
  - ❖ تحديد الموردين الذين نتعامل معهم
- وكل ما سبق يتم توضيحه في وثيقة ( دليل الجودة )

### تحديد نطاق نظام سلامة الغذاء

- لابد من عمل تحليل فجوة بين الواقع الحالي والمستهدف
- قائمة بالمتطلبات الخاصة بسلامة الغذاء ومقرنتها بالواقع لمعرفة إمكانية التأهيل او التأجيل

### تحديد متطلبات الأطراف المعنية

- اي فرد أو منظمة يمكن أن تؤثر أو تتأثر بها المنظمة ولابد من توفير متطلباتهم وتوقعاتهم
- مثل هيئة الغذاء والدواء – الموردين – العملاء – الموظفين
- نموذج حصر الأطراف المعنية

### المؤثرات الداخلية والخارجية

- كفاءة الموظفين
- كفاية الموارد
- متطلبات العملاء
- التكنولوجيا
- الجهات القانونية
- التشريعية مثل هيئة الغذاء والدواء
- SWOT

## ٤ / فهم سياق المنظمة

## البيئة الخارجية للمنظمة

- جميع العوامل الغير خاضعة لسيطرة الإدارة وتشمل : البيئة السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والقانونية والديموجرافية ( السكانية ) والايكولوجية ( الطبيعية ) والتكنولوجية والتنافسية

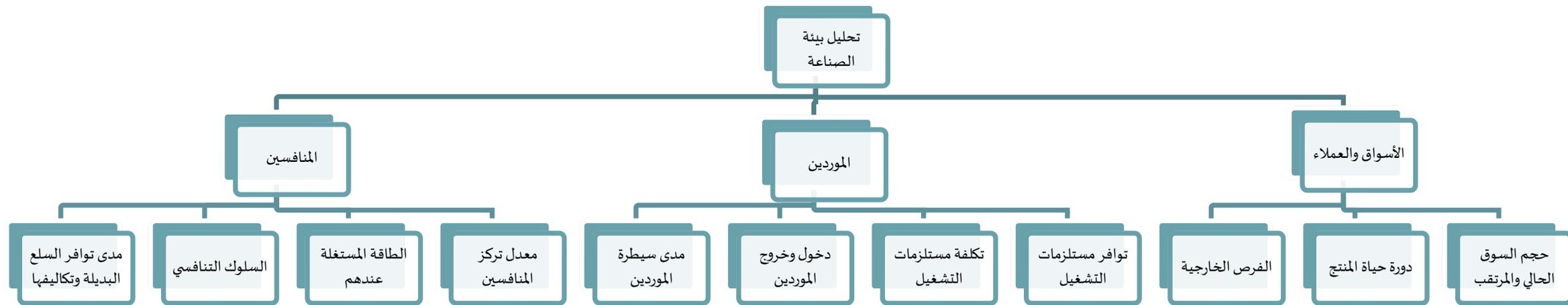
## تنقسم البيئة الخارجية الى بيئتين

البيئة الخارجية العامة : وهي مؤثرة في جميع المنظمات العاملة في المجتمع بغض النظر عن نوعية الصناعة او الخدمة التي تعمل بها والنشاط الذي تمارسه

البيئة الخارجية الخاصة : لها تأثير خاص على الصناعة والخدمه او النشاط الذي تعمل فيه لمنظمة مثل السوق والعملا والمستهلكين والموردين والمنافسين وغيرها



# تحليل بيئة الصناعة



# فجوة الأداء

• هي الأداء الفعلي لمنظمة اووحدة اعمال حيث تمثل الفرق بين الأداء الفعلي والأداء المتوقع وفقا للأهداف المخطط لها

• فجوة الأداء = الأداء الفعلي - الأداء المتوقع وفقا للأهداف المخطط لها

• غالبا ما يكون انعدام اوعدم فعالية التنظيم الهرمي اوالمركزية الإدارية او الخلل في أساليب التخطيط او انعدام نظم الرقابة او خللها وعدك كفاءة الإدارات من الأسباب لوجود فجوة في الأداء لذلك كلما كانت الفجوة كبيرة وواسعة فانها تقود المنظمة لاتباع استراتيجيات الانكماش وكلما كانت الفجوة صغيرة فسوف تقود المنظمة لاتباع استراتيجيات النمو والتوسع

• ملاحظة الشركات تفشل في تطبيق استراتيجيات بنجاح ليس بسبب سوء الاستراتيجية وانما لسوء التنفيذ



## تعريف تحليل ( SWOT )

نموذج لأسئلة عامة تساعد اجوبتها في الوصول لصورة واقعية ودقيقة للموقف  
ويستخدم كثيرا في التخطيط التشغيلي حيث يعد من النظم المهمة لاعداد وتصميم  
الاستراتيجيات في الخطط القصيرة والطويلة المدى

هو طريقة تحليلية استراتيجية تساعد في تحديد نقاط القوة والضعف وادراك نوعية  
وطبيعة الفرص والتهديدات التي قد تؤثر بالمشروع في عدة مجالات كالادارة والتسويق  
وغيرها

## متى ظهر التحليل الرباعي

- من ١٩٦٠ الى ١٩٧٠ نتيجة البحث الي قام به معهد ستانفورد وقام به البرت همفري واخرون معه الغرض من هذا البحث هو معرفة أسباب فشل التخطيط المشترك او ما يعرف بي CORPORATE PLANNING وما نتج عنه من مشاكل اقتصادية وكيفية تلافيه واصبح بعدها يستخدم في التعزيز لمميزات المنظمة والاستفادة من الفرص الربحية والاستعداد المبكر للكشف عن مشاكل المنشاه وتطوير وإعادة بناء خطط الطوارئ المحتملة

# مكونات تحليل (SWOT )

التهديدات THREATS

الفرص OPPORTUNITIES

الضعف WEAKNESSES

القوة STRENGTH



## التهديدات THREATS

- قد يشاع انها تأتي من خارج المشروع ويمكن ان تحدث اضطرابات بالمشروع فتؤثر على استقراره او سير العمل فيه ولكنها سلبية غير موجودة ولكنها تهدد المنظمة خلال فترة الخطة مثل الوضع الاقتصادي والسياسي والتغيير في متطلبات السوق وذوق العملاء وظهور قيود قانونية جديدة

## الفرص OPPORTUNITIES

- يعتقد البعض انها تأتي من خارج المشروع وتؤدي لتطور المشروع وزيادة الأرباح وتحقيق المكاسب وهو خطأ شائع فهي إيجابيات غير موجودة حالياً ولكن يمكن للمنظمة الحصول عليها واستغلالها خلال فترة الخطة المقترحة مثل ظهور تقنيات تخفف من القيود واستحداث حاجة للمنتج لدى المستهلكين



## الضعف WEAKNESSES

- هي النقاط التي تؤثر سلبا في المشروع والموجودة حاليا كغياب الدعم الإداري والتخبط



## القوة STRENGTH

- كل النقاط المميزة للمشروع عن غيره والتي ترفع من أسهمه والموجودة حالياً مثل التدقيق الداخلي وأنظمة الجودة في الشركات التي تلزم بضرورة وجود الأدلة التشغيلية



## شروط نجاح تحليل (SWOT)

- الواقعية في تحليل الوضع الراهن للتنبؤ بالوضع المستقبلي
- الواقعية في تحديد نقاط القوة ونقاط الضعف
- بساطة التحليل والبعد عن التعقيد
- والتحكم في عوامل المحيط المصغر مثل تقييم طريقة عمل المنافسين والعملاء والموردين وعوامل المحيط الخارجي خارج سوق العمل من قرارات سياسية وسلوك مجتمعي يمثل جوهر التحليل

## عملية الدمج من (SWOT) الى (TOWS)

يتم تحديد نقاط القوة والفرص وعمل دمج بينهما  
وتحديد نقاط الضعف والتحديات والدمج بينها



## ٥ / القيادة

### تحديد الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات

- الهيكل التنظيمي الذي  
بناء عليه يتم عمل  
الأوصاف الوظيفية  
والمهام وتوزيع الأدوار  
والمسؤوليات

### سياسة سلامة الغذاء

- وثيقة تلزم الشركة نفسها  
بالإلتزام معايير سلامة  
الأغذية ولا بد ان تكون  
متاحة لجميع موظفي  
الشركة

### القيادة والالتزام

- التزم الشركة بكل ما  
يخص سلامة الغذاء
- تلبية كل المتطلبات بدليل  
الجودة



## ٦ / التخطيط

### التخطيط للتغيرات

- بحيث يمكن تدارك الوضع مع أي تغيير في الافراد او المنظمة بالمستقبل

### أهداف سلامة الغذاء

- وضع أهداف تدعم نظام سلامة الغذاء

### التعامل مع المخاطر والفرص

- عمل تحليل مخاطر لجميع الإدارات (PESTEL)



## ٧ / الدعم و المساندة

المعلومات الموثقة	الاتصالات	التوعية	الكفاءة	دعم الموارد
<ul style="list-style-type: none"> <li>• لا بد من التحكم في جميع الإجراءات والنماذج والسجلات بحيث يكون لها اكواد وتواريخ اصدار ومراجعة وأرشفة اللازم منها</li> <li>• اجراء التحكم في الوثائق والسجلات</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• لا بد من وجود شبكة قوية للاتصالات الداخلية والخارجية التي تخص سلامة المنتج كالاتصالات بين الإدارات المختلفة الداخلية</li> <li>• الاتصالات الخارجية (الموردين – العملاء – شركات مكافحة الآفات – الجهات التشريعية – العملاء )</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• لا بد من جميع الموجودين في داخل المنظمة أن يكون لديهم معرفة ووعي ب( سلامة الغذاء- الأهداف – برامج المتطلبات الأولية وغيرها )</li> <li>• يمكن جمع التدريب والكفاءة والتوعية في اجراء واحد ويسلم للموارد البشرية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• لا بد من تحديد الكفاءات والخبرات اللازمة لكل مسمى وظيفي ( مواصفات الوظيفة – مواصفات شاغر الوظيفة )</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• لا بد من دعم الموارد بداخل المنظمة والتي تخص سلامة الغذاء وتطبيق برامج PRP والبنية التحتية وخطوط الإنتاج</li> <li>• دعم الموظفين بالتدريب على برامج سلامة الغذاء وبرامج الهاسب</li> </ul>

# مراحل التطور في مجال الأغذية :

إلمام ب :

سلامة الأغذية Food Safety



تطبيق :

البرامج التحضيرية المسبقة PRP



عمل :

نظام تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة

HACCP

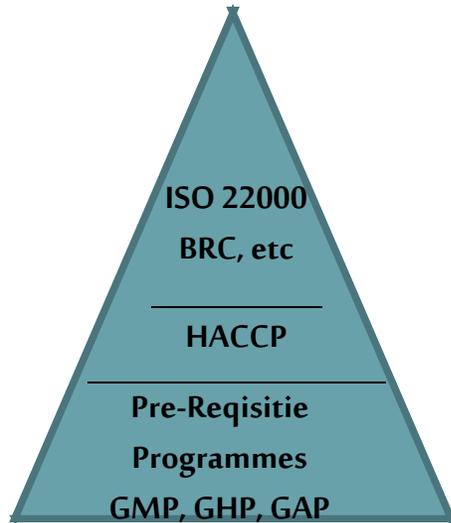


أنت مؤهل للحصول :

مواصفة ISO 22000:2018



Food safety Pyramid



## ٨ / التشغيل

- ❖ التخطيط للتشغيل والتحكم
- ❖ برامج المتطلبات الرئيسية PRPs
- ❖ نظام التتبع
- ❖ الاستعداد والاستجابة للطوارئ
- ❖ التحكم في المخاطر
- ❖ تحديث خطط التحكم في المخاطر وبرامج PRPs
- ❖ التحكم في عمليات المراقبة والقياس
- ❖ التحقق من خطط التحكم في المخاطر الهاسب وبرامج PRPs
- ❖ التحكم في المنتجات والعمليات الغير مطابقة

# PRP



# الخطوات التمهيديّة الخمسة التي تسبق تطبيق مبادئ HACCP

إنشاء الفريق

وصف المنتج

مراحل التصنيع

تحديد الاستخدام المقصود من المنتج

خريطة تدفق مراحل التصنيع ومطابقتها بالواقع



## تطبيق مبادئ

HACCP

7P

تحديد المخاطر وإجراءات السيطرة

تحديد نقاط الضبط الحرجة

وضع الحدود الحرجة

وضع نظام مراقبة الضبط الحرجة

وضع إجراءات تصحيحية

وضع إجراءات التحقق

التوثيق



## ٩ / تقييم الاداء

### مراجعة الإدارة

- مراجعة النظام ككل من قبل الإدارة العليا لتقييم فرص التحسين والاحتياج للتغيير وحفظ تسجيلات هذه المراجعة
- مدخلات مراجعة الإدارة ونتائج اجتماعات سابقة مروراً بحالات الطوارئ والاتصالات وقرارات وتوصيات خاصة بتحسين النظام

### المراجعة الداخلية

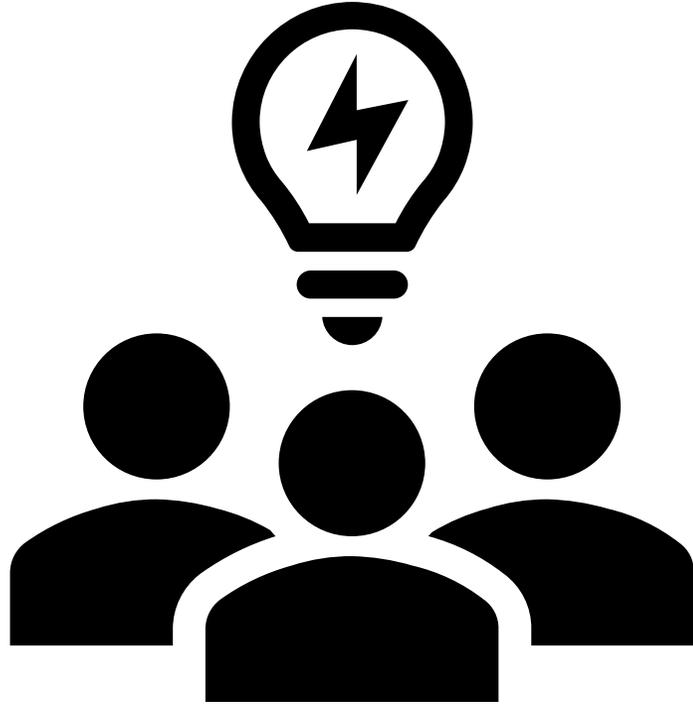
- تنفيذ المراجعات الداخلية في فترات مخطط لها ومحدده
- تقرير بالنتائج والمحافظة على السجلات وتوثيقها
- معلومات لتخطيط برامج تدقيق داخلي

### ضبط أنشطة المراقبة والقياس

- ما يجب مراقبته وقياسه
- طرق الرصد والقياس والتحليل والتقييم حسب الاقتضاء لضمان النتائج الصحيحة
- متى يتم اجراء الرصد والقياس
- متى يتم تحليل نتائج الرصد والقياس
- من الذي يقوم بتحليل وتقييم نتائج الرصد والقياس

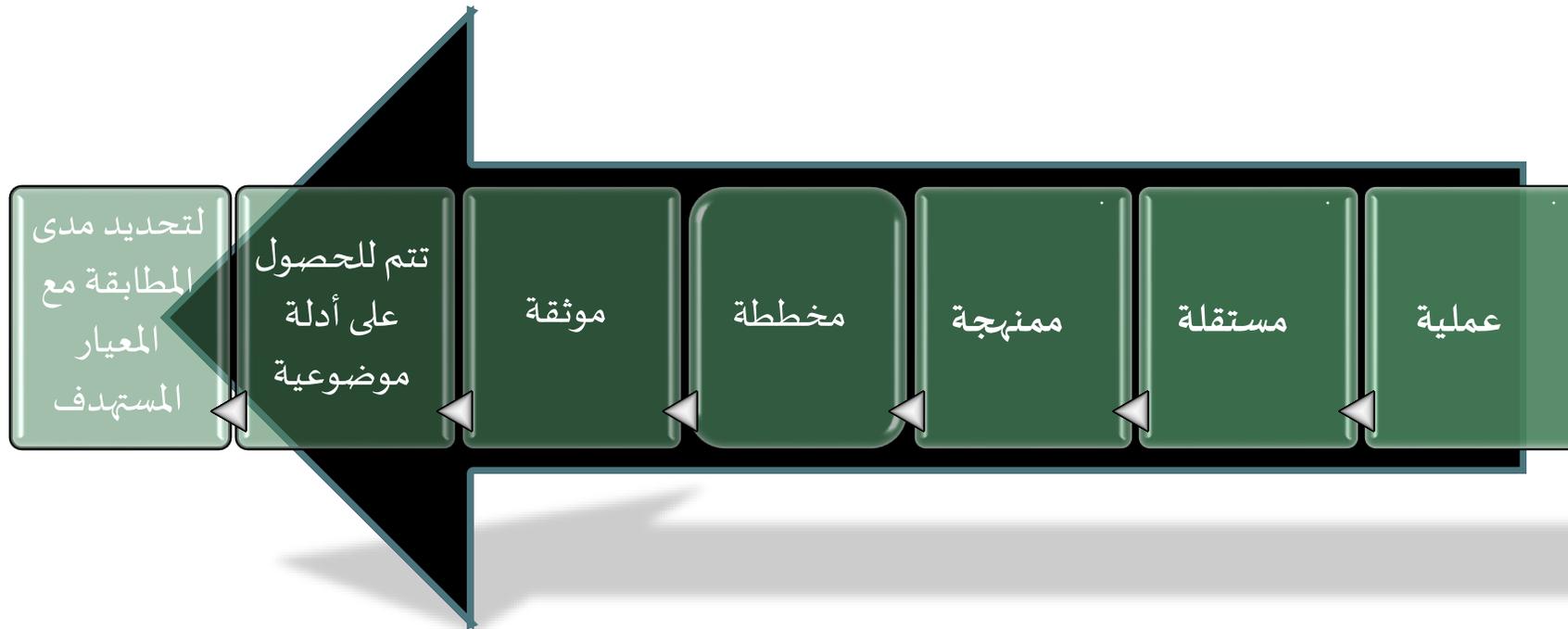
# ١٠ / التحسين المستمر والتطوير

التحسين والتطوير المستمر	الإجراءات التصحيحية	حالات عدم المطابقة
<ul style="list-style-type: none"><li>التحسين والتطوير لاي نقطة تخص نظام إدارة سلامة الغذاء</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>تقييم الحاجة للتصحيح لضمان عدم تكراره</li><li>مراجعة فاعلية الإجراءات التي تم اتخاذها</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>التفاعل مع حالة عدم المطابقة</li><li>اتخاذ إجراءات التحكم وتصحيح</li><li>تحديد أسباب عدم المطابقة</li><li>هل يوجد حالات مماثلة وما سبب وجودها</li></ul>



ماذا نعني  
بالتدقيق؟

# مفهوم التدقيق



## الفرق بين التدقيق والتقييم والتفتيش

التدقيق	التفتيش	التقييم
Audit	Inspection	Assessment
منهجي غير فجائي	دائماً فجائي	منهجي وغير فجائي
الغرض كفاءة الاجراء والعملية	الغرض التفتيش عن صحة النتيجة في الزمان والمكان (لحظي)	الغرض كفاءة وفعالية العمليات بشكل كامل
مرجعياته مواصفات ISO	المرجعية من القوانين واللوائح الفنية	مرجعياته مواصفات – مبادئ عامة - سياسات
تفصيلي ( Micro Level )	ضبطية قضائية ( Legal Requirement )	صورة كاملة ( Macro Level )
مطابق أو غير مطابق	مخالف أو غير مخالف	مطابق – غير مطابق
اجتماع افتتاحي وختامي	بدون اجتماع	اجتماع افتتاحي وختامي

## تعريفات رئيسية

المصطلح	المفهوم
تدقيق مجموع	تدقيق على أكثر من نظام إدارة ( تدقيق متكامل )
تدقيق تشاركي	تدقيق على منظمة واحدة من قبل طرفي تدقيق أو أكثر
نطاق التدقيق	حدود ومواقع التدقيق
خطة التدقيق	بيان وشرح لأنشطة التدقيق
معايير التدقيق	مجموعة المعايير التي يستند عليها اثناء عملية التدقيق ( المواصفات )
برنامج التدقيق	الترتيبات التي تسبق التدقيق موضح بها ( الأهداف – الأوقات )
الدليل الموضوع	مختارات قوية لا تقبل النقض
دليل التدقيق	كل الأدلة ( سجلات وبيانات ومعلومات ) ضعيفة أو قوية متصلة بالمعايير يمكن التحقق منها
نتائج التدقيق	نتائج التقييم بناءً على أدلة التدقيق التي تم الحصول عليها وفق المعايير
حالة المطابقة conformity	يتطابق مع المعايير
حالة عدم المطابقة Nonconformity	لا يتطابق مع المعايير

## أنواع التدقيق

١- تدقيق طرف أول:

تدقيق داخلي يتم بواسطة المنظمة نفسها

٢- تدقيق طرف ثاني :

يتم من قبل المنظمة على أحد الأطراف المعنيين الخارجيين ( المورد )

٣- تدقيق طرف ثالث :

يتم بواسطة طرف خارجي مستقل مثل ( جهات الإعتماد - جهات منح الشهادات - الوزارات - الجهات التشريعية - الجهات القانونية )

٤- تدقيق وجهة النظر:

(الخبير) الاستعانة بخبير لعمل تدقيق قبل التدقيق الخارجي



## مراحل عملية التدقيق

ما بعد التدقيق

تنفيذ عملية التدقيق

ما قبل التدقيق

المتابعة

التقارير

اجتماع  
ختامي

جمع  
الأدلة

اجتماع  
افتتاحي

الإعداد

التخطيط



حالة عدم المطابقة  
Non-conformity Report  
( NCR )

لماذا؟  
( البند المرجعي )

أين؟  
( تحديد الدليل )

ماذا؟  
( وصف الحالة )



# ادلة التدقيق والدليل الموضوعي

- دليل التدقيق
- كل الأدلة ( سجلات وبيانات ومعلومات ) ضعيفة أو قوية متصلة بالمعايير يمكن التحقق منها
- الدليل الموضوعي
- مختارات قوية لا تقبل النقض
  
- الأدلة الرياضية ( نسب - مؤشرات الأداء )
- الأدلة التحليلية ( نسب الملوثات - نتائج المختبرات )
- الأدلة الفيزيائية ( الأدلة المشاهدة بالعين المجردة )
- أدلة المصادقة ( الشهادات من الجهات المعتمدة )
- الأدلة المستندية
- الدليل اللفظي ( يبدأ به ولا يعتمد عليه بمفرده لأنه يمكن أن ينقض جميع الأدلة التي جمعت )

## الاجتماع الافتتاحي

التعريف

عرض المتطلبات

كسر الحواجز



# الاجتماع الختامي



# فريق التدقيق

• الحد الأدنى قائد الفريق:

١- قائد الفريق

٢- مدقق

٣- خبير ( خبرة في المواصفة والأمور الفنية لا يعامل كمدقق يعطي المعلومات للمدقق وقائد الفريق) كمثال ( الشيخ في مواصفات حلال)

٤- مراقب ( متدرب – خبير من جهة اعتماد)

٥- مترجم

٦- مرافقة حراسة للسلامة



# مبادئ عملية التدقيق



الفرصة تفضل العقل المرتب

Chance favors the prepared mind

الاحلام بدون أهداف تظل أحلام

A dream without goals remains dream



وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ ۗ  
وَسَتُرَدُّونَ اِلَى عَالِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ  
تَعْمَلُونَ

