

## مدخل مقترح لتدقيق الجودة (ISO) كأحد أنواع الفحص لأغراض خاصة

الدكتور محمد هادي العدناني  
كلية الادارة والاقتصاد/ جامعة السليمانية

### الملخص

استهدف هذا البحث وضع اطار لتدقيق الجودة (ISO) كأحد أنواع الفحص لأغراض خاصة ويرتكز الاطار المقترح على خمسة مقومات اساسية هي طبيعة تدقيق الجودة والمهتمون به ومتطلبات القيام به وكيفية تنفيذه والمشاكل التي تتعرضه تمت مناقشة متطلبات واقتراحات المنظمة الدولية لتوحيد القياس والمعايير (International Standardization Organization).

اقترح الباحث الفرضية الاساسية للبحث (ان تدقيق الجودة (ISO) يعد احد انواع الفحص لأغراض خاصة تتطلبه اطراف متعددة و يؤديه مدققون مختلفون لتحقيق اهداف متعددة ولخدمة جهات متعددة). وترتكز الدراسة في هذا البحث على دراسة علمية مبنية على منهج تحليلي لادبيات الجودة الشاملة و كذلك التدقيق والفحص التي تمكن الباحث من الحصول والاطلاع عليها بهدف تحقيق هدف البحث واختيار الفرضية الاساسية له. ويعد الدراسة والمناقشة توصل الباحث الى نتائج عديدة و مهمة مما تؤيد الحاجة الى الاهتمام بتنفيذ و تطوير تدقيق الجودة وكان من اهم التوصيات التي اقترحها الباحث:

- ١- المزيد من البحث لتقييم تدقيق الجودة (ISO) ميدانياً في البيئة العراقية بصفة عامة و وفق المناطق والصناعات والخدمات على اختلاف انواعها.
- ٢- تدريس موضوع تدقيق الجودة ضمن مادة التدقيق والرقابة في الدراسة الاولى الجامعية والتوسع والتعمق في البحوث في هذا المجال في الدراسات العليا.
- ٣- اعداد الدورات التدريبية لتأهيل المدققين الداخليين والخارجيين للقائم بهذه النوع من التدقيق.

### Abstract

This research seeked to create frame work for audit ISO as one class of investigation for special purpose. The suggestion frame work depend on five basic ingredients, there were nature of ISO audit, the people interested requirements to do this audit who process the audit and the problems effect this audit. Already discussed and study the requirements and recommendations from International Standardization Organization.

The researcher suggested the basic supposition which (the ISO audit considered as one class of investigations special purpose which required from many parties and performances by various auditors)

This study depend on scientific study depended on analytical approach for ISO cases study (ISO literatures).

Also audit and investigations cases study which the researcher find for study and discussed for purpose for tested the basic supposition and inquired the research aim. After the study and the discussion the researcher reached many restates mentioned in this study. There were the important recommendations as follows:

- 1- More field researches for valuation ISO audit in Iraqi environment.
- 2- Include ISO audit in auditing and control topic in under graduate and post control in universities.
- 3- Prepare training sessions for internal and external auditors to be more profession adaptation with ISO audit.

## أولاً: المقدمة:

## 1/1: موضوع البحث:-

تأسست المنظمة الدولية للتوحيد القياس ومعاييرها International Standard Organization (ولقد تم اشتقاق كلمة الايزو (ISO) من الاحرف الثلاث الاولى لهذه الكلمات) وهي منظمة تستهدف رفع المستويات القياسية ووضع المعايير والاسس والاختبارات والشهادات المتعلقة بالجودة، كما اصدرت المنظمة سلسلة المواصفات القياسية ، ولقد اجتمعت اللجنة التي كانت تضم ممثلي (91) دولة هي الاعضاء في المنظمة الدولية للتوحيد القياسي والمعايير سنة (1987) وتم اختيار المواصفات القياسية للجودة المعروفة بسلسلة الايزو (3) {ANSI/ISO/ASQCA 802 1994} والتي تقدم نظاماً اساسياً للجودة وفرصاً لبنائها في كافة انحاء المنشأة كما اصبحت معاييرها بمثابة نماذج للجودة يمكن للمنشأة بواسطتها احراز وتحقيق ادارة الجودة الشاملة بدرجة عالية من اجل تشجيع تجارة السلع والخدمات على المستوى الدولي وتظم المنظمة ممثلين من معظم دول العالم. ولكن الدافع وراء اصدار مواصفات قياسية دولية لنظم الجودة في اي منظمة انتاجية كانت ام خدمية هو انه لم يعد كافياً ان تضمن جودة السلعة والخدمة بل يجب ان تضمن قبل كل هذا جودة المنشأة التي تنتج السلعة او تؤدي الخدمة فجودة المنشأة اكبر ضمان للجودة الشاملة وجودة النظام ككل يضمن استمرار جودة السلعة او الخدمة وتوحيد مواصفاتها على مدى زمني طويل لذلك فقد اصدرت المواصفات القياسية واستهدفت توحيد ما يجب ان يكون عليه نظام الجودة وتطلبت ان تكون هناك منظمات دولية تتولى تدقيق نظم الجودة في الشركات وفي حالة تطابقها مع متطلبات مواصفات سلسلة الايزو تمنحها شهادة بذلك وهذه الشهادة تؤكد الجودة وتعتبر اعلاناً صريحاً لها وتمر عملية الحصول على شهادة الايزو بثلاث مراحل كما يلي:

- 1 - مرحلة ما قبل التسجيل.
- 2 - مرحلة التسجيل او مرحله الحصول على الشهادة.
- 3 - مرحلة ما بعد التسجيل.

لقد عرفت الايزو (8402) {ANSI / ISO / ASQCA 802 1994 (3)} الجودة بانها تكامل الملامع والخصائص لمنتج او خدمة ما بصورة تمكن من الوفاء بمتطلبات واحتياجات معددة او معروفة ضمناً ويعرف نظام الجودة بانه الهيكل التنظيمي والمستويات والاجراءات والعمليات والموارد اللازمة لادارة الجودة، كما تعرف ادارة الجودة الشاملة بانها مدخل اداري تتبناه المنظمة بتأسيس على الجودة ويرتكز على مشاركة جميع اعضاء المنظمة وتستهدف انجاحاً طويلاً الاجل من خلال ارضاء المستهلكين وتحقيق منافع للعاملين في المنظمة ومنافع للمجتمع كما تطلب دليل الجودة Quality Manual في القسم رقم (4,17) {HutchinsG.1992 (11)} ضرورة وجود اجراءات تدقيق داخلي لنظم الجودة يتم تطبيقها بواسطة اشخاص مؤهلين وتقيس اجراءات التدقيق هذه كل من فاعلية نظام الجودة ومطابقته للمتطلبات التي حددها دليل الجودة ومن ناحية اخرى فقد اصبحت هناك ضرورة لاجراء تدقيق خارجي مستقل للجودة وفي ضوء نتائجه يتقرر منح شهادة الجودة للمنشأة محل التدقيق. مما سبق يمكن القول بان تدقيق الجودة اصبح من المصطلحات المرتبطة بالمناقشات الخاصة بالجودة ومعاييرها ونظم ادارتها كما اصبح من الاجراءات الضرورية واللازمة للتسجيل للحصول على شهادة الجودة والحفاظ عليها ومع ذلك يلمس الباحث نقصاً في الكتابات والابحاث الخاصة بتدقيق الجودة بالعراق بصورة عامة في كوردستان بصورة خاصة الامر الذي يدعو الى دراسته ومحاولة وضع اطار له وهذا هو موضوع البحث.

2/1: هدف البحث:-

تهدف الدراسة في هذا البحث وضح اطار لتدقيق الجودة (ISO) كاحدى صور الفحص بهدف التعرف على طبيعة تدقيق الجودة والمهتمون به وكيفية ادائه والمشاكل التي تواجهه.

3/1: الفرضية الاساسية للبحث ومنهج:-

يتأسس هذا البحث على افتراض اساسي مفاده ان تدقيق الجودة يعد احد انواع الفحص لاغراض خاصة special audit تتطلبه اطراف متعددة ويؤديه مدققون مختلفون لتحقيق اهداف متعددة ولخدمة جهات متعددة من اهمها ادارة المنشأة موضوعة التدقيق ومن ثم يتطلب الامر دراستها للوقوف على طبيعته وكيفيته القيام به وماشاكله. وترتكز الدراسة في هذا البحث على دراسة علمية مبنية على منهج تحليلي لأدبيات الجودة الشاملة وكذلك ادبيات التدقيق والفحص التي تمكن الباحث من الحصول والاطلاع عليها بهدف تحقيق هدف البحث واختبار الفرضية الاساسية له.

4/1: مكونات البحث:-

- 1- المقدمة.
- 2- طبيعة تدقيق الجودة ISO.
- 3- المهتمون بتدقيق الجودة ISO.
- 4- متطلبات بدء تدقيق الجودة ISO.
- 5- مراحل تنفيذ تدقيق الجودة ISO.
- 6- بعض المشاكل المرتبطة بتدقيق الجودة ISO.
- 7- الخلاصة والنتائج والتوصيات.
- 8- المصادر والمراجع.

ثانياً:- طبيعة تدقيق الجودة:

يهدف هذا القسم تحديد ماهية تدقيق الجودة واهدافه وتوقيتته وموقعه والتصنيفات المختلفة له وذلك على النحو التالي:-

1/2: مفهوم تدقيق الجودة:-

عرفت الايزو(8402) تدقيق الجودة بانه فحص منظم ومستقل يهدف الى تحديد ما اذا كانت انشطة الجودة والنتائج المرتبطة بها تتسق وتتفق مع المعايير المخططة وما اذا كانت هذه المعايير يتم تطبيقها بفاعلية وانه ملائمة لتحقيق اهدافها{ANSI /ISO/ SQCA. 8402-1994 (3)} كما يمكن القول بان تدقيق الجودة عملية تقييم تستهدف تحديد درجة ومدى اتساق نظام ادارة الجودة مع النماذج والمعايير ولكي يمكن تجنب الخلط وسوء الفهم فانه يجب ان يكون مفهوماً من بداية عملية التدقيق ان النماذج يتم تحديدها بواسطة ادارة المنشأة وليس على المدقق اية مسؤولية او دور بشأن تقييم مدى ملائمة تلك النماذج ومع ذلك تظل مسؤوليته تمثل في تقييم مدى التزام المنشأة بها ولهذا السبب فان تدقيق الجودة يتم تأديتها في شكل تقييم يعرف pass/fail evaluation بدلا من نظام التقييم بنقطة [Parsowith. B. S. 1995 (16) a point evaluation] كما يعرف تدقيق الجودة بانه تجميع للمعلومات المرتبطة بنظام الجودة وتقييمها بهدف التعرف على حالات عدم الالتزام في النظام حتى يتسنى اقتراح وتنفيذ وتقييم التحسينات الملائمة واتخاذ الاجراءات المصححة. ودير بالذكر فانه من الضروري ان يفهم المدققون والمدققون الاول Lead auditors انه في عملية تدقيق الجودة لا يوجد رقم معدد مسبقا لحالات عدم الالتزام القصى او حالات عدم الالتزام الدنيا سواء في

تدقيق الجودة ليست مجرد اداة تفتيش هدفها القبول او الرفض الفعلي للمنتج او الخدمة بل تركز على تقييم نظام الجودة او الجودة العمليات.

## 2/2: اهداف تدقيق الجودة:

يهدف تدقيق الجودة تحقيق عدة اهداف من اهمها {Mills. C. A. 1989 (14)}:-  
 أ- ان نظام الجودة لأي منشأة هو برنامج متكامل من الانشطة تقدمه ادارة المنشأة اما باختيارها او بنتيجة ما قد يفرضه عملاؤها عليها للحصول على شهادة الجودة (ISO)، ويتطلب الامر ان يكون لدى الادارة بعض الوسائل لتحديد فاعلية نظام الجودة وفرز المجالات التي تحتاج التصحيح او تحسين ويوفر تدقيق الجودة الجواب على هذه السؤال (هل توفر المنشأة هذا النظام؟)

ب- يعتبر تدقيق الجودة اداة ادارية تستخدم لتحديد فاعلية النظام الخاص بالجودة لدى ادارة المنشأة او لدى مورد محتمل او مورد حالي او لدى منشأة مستقلة فنتائج تدقيق الجودة توفر تقييما لكفاية البرنامج الحالي للجودة كما تكشف عن المجالات والمواطن التي يتطلب الامر تحسينها او تطويرها.

ج- يوفر تدقيق الجودة لكل من ادارة المنشأة محل التدقيق والمنظمة التي تطلب التدقيق اثباتا موضوعيا بخصوص ملائمة ومطابقة نظام الجودة للمعايير وفاعلية المختلفة له، كما ان تدقيق الجودة الداخلي الذي يؤدي بواسطة موظفين تابعين للمنشأة محل التدقيق لا يتم ادخاله فقط لمجرد الوفاء بالمطلب الخاص بالحصول على معيار الجودة فادخاله على هذا الاساس سوف ينتج عنه تهميش نتائجه لان ادارة المنشأة لا تحصل على القيمة الكاملة للتدقيق الا اذا كانت جزءا متكاملًا من نظام ادارة الجودة وليست مفروضة عليها وهذا يؤكد اهداف التدقيق الداخلي للجودة.

## 3/2: موقع تدقيق الجودة:-

قد يتبادر الى الذهن ان عملية تدقيق الجودة يتم في مقر الخاضعين للتدقيق حيث الاثبات ومع ذلك قد لا يكون هذا الموقع هو الاكثر فاعلية لتنفيذ كافة مظاهر و جوانب تدقيق الجودة، فلتحديد ما اذا كان نظام الجودة مرضيا ام لا فان هناك مرحلتين للنشاط اولهما يتمثل في تحديد مدى ملائمة توثيق النظام في ضوء معايير التدقيق وثانيهما يتمثل في تحديد مدى مطابقة الانشطة للتدقيق وفاعلية هذا التنفيذ ويرى {Mills. C. A. 1989 (14)} ان تواجد المدققين في موقع العمل قد يسبب ازعاجا كما قد يكون تدقيق مدى ملائمة توثيق النظام اكثر فاعلية اذا ما نفذت بعيداً عن مقر الخاضعين للتدقيق اذا قد يكون المقر الاكثر فاعلية هو مكتب المدققين اما بالنسبة لتقييم مدى ملائمة المنتج او الخدمة او العملية فانها تتطلب معدات متخصصة للاختبار قد لا تكون متاحة في الخاضعين للتدقيق ففي هذه الحالة قد يستخدم المدقق تسهيلات مملوكة او متاجرة بواسطة العميل كما قد يكون من الضروري ايضا الحصول على اثبات بشأن فاعلية نظام الجودة من العملاء و مستخدمى المنتج او الخدمة او العملية وموقع اداء هذا التدقيق سوف يعتمد على طبيعة الاثبات وعلاقته بالاطراف المهمة، كما قد يتطلب الحصول على الاثبات المتعلقة بالرقابة على الجودة اجراء زيارات للموردين والبايعين لتحديد مدى كفاية نظام الجودة في علاقته بهذه الاطراف.

4/2: توقيت تدقيق الجودة:-

قد يحدث تدقيق الجودة مرة واحدة او يكون بمثابة نشاط متكرر اعتمادا على اهداف ونتائج كل من التدقيق ونظام جودة المنتج او الخدمة او العمليات محل الاهتمام ومن الناحية العملية تعتبر كافة عمليات تدقيق الجودة عمليات متكررة للأسباب الاتية [Mills,C.A.1989 (4)]

١. تتطلب معظم إجراءات تدقيق الجودة الخارجية بعض أنواع المتابعة، ففي المدى القصير يشمل التدقيق فحص كيفية تنفيذ أية إجراءات مصححة لتقييم ملاءمتها وفعاليتها وتتضمن المتابعة الاطول مدى إجراءات التدقيق دورية للتأكد من أن نظام الجودة لم ينخفض مستوى كفاءته.
٢. من الناحية العملية تعتبر عمليات تدقيق الجودة الداخلي عمليات متكررة تتصف بالدورية وبناءً على طبيعة النشاط محل التدقيق وطريقة العمل بالمنشأة ورغبات العميل قد تتراوح الدورية من اليومية الى السنوية اعتماداً على وضع المنتج ونظام رقايله الجودة كما حددت معايير الجودة الفترة القصوى لاتمام التدقيق الداخلي وبشكل مماثل فإن بعض معايير المنتج والخدمة والعملية حددت دورية التدقيق والفحوص وأنشطة التحقيق الخاصة. ويحدث تدقيق الجودة المنفردة فقط عندما يتبين أن نظام الجودة غير مرضي وأن الخاضعين للتدقيق لم يبدوا أي اهتمام لتصحيح الأخطاء المكتشفة.

5/2: تصنيف تدقيق الجودة:-

يمكن تصنيف تدقيق الجودة الى تدقيق الجودة الداخلي وآخر خارجي والتي تأخذ احدي الصور التالية:

١. تدقيق الطرف الاول First Party Audit وهو تدقيق تؤديه المنشأة لنفسها وقد تغطيه المنشأة بالكامل أو جزء منه ويصنف تدقيق الطرف الاول التدقيق داخلي [American Society For Quality Control 1993 ( 2 )]
٢. تدقيق الطرف الثاني Second Party Audit وهو تدقيق تجريه منشأة لمنشأة أخرى مثل التدقيق الذي يجري على المورد بواسطة العميل ويعتبر تدقيق الطرف الثاني من قبيل التدقيق الخارجي.
٣. تدقيق الطرف الثالث Third Party Audit يؤدي هذا التدقيق من خلال مؤسسة مستقلة هي (الطرف الثالث) على المورد كما يؤدي بناء على طلب الزبون أو بناء على مبادرة من المورد للحصول على شهادة الجودة ،وهو دائماً تدقيق خارجي.

وبغض النظر عن أنواع التدقيق فمن الالزامي على المدققين والمدققين الاول الا يكون عليهم مسؤولية مباشرة أو غير مباشرة تجاه المجالات التي يتم تدقيقها أو بالأشخاص المسؤولين عنها وتجدر الإشارة الى أن الأيزو قد صنفت تدقيق الجودة على النحو التالي

[Irwin Profess- loyal Publishing June 1993(5)]١. تقييم مدى المطابقة Conformity Assessment

يتم تطور هذا التدقيق لكل مدخل اداري جديد وذلك أثناء عمليات تطويره وبشكل عام يركز تقييم مدى المطابقة على كافة الأنشطة التي تؤكد مطابقة المنتجات لمجموعة المعايير بما في ذلك الاختبار وتقييم نظام الجودة على أساس المنتجات والصحة والامان والمخاطر التي تمثلها وتجدر الإشارة الى أن تقييم مدى المطابقة يمكن أن يتراوح بين نظام ضمان وتأكيد جودة كامل أسترشاداً بمتطلبات خاصة الى الشهادة الخاصة بالمصنع.

٢. إدارة الايكو ومشروع التدقيق [Eco-Management and audit Scheme.EMAS]  
تم تطور هذا المشروع للتدقيق بهدف منع وتخفيض التلوث وبقدر الامكان ازالته عند مصدره أنه يتأسس على مبدأ تغريم الملوث [Style, A.J, Polluter-Pays Pays principle 1998 (19)] هو يشبه برنامج منظمة حماية البيئة الأمريكية والذي يسمح للشركات بأن تتاجر بمسوحات وسائل النفايات.
٣. تدقيق مدى الإلتزام (Compliance audit).  
يؤيد تدقيق مدى الإلتزام بواسطة الشركات التي تسعى الى تأسيس الحدود التي ينفذ ويطبق خلالها نظام التدقيق ويتبعه الاشخاص ويتم التركيز على النظام أو التشغيل وليس على المنتج.
٤. تدقيق مدى الكفاية (Adequacy audit).  
عادة ما يكون هذا التدقيق داخلي ويعرف بتدقيق الإدارة وتدقيق النظام وتتمثل وظيفته في تحديد مطابقة التوثيق للمعايير العملية [Style, A, J, 1998 (19)].
٥. تدقيق خارجي للجودة :-  
يمكن أن يكون تدقيق لمدى الكفاية أو تدقيق لمدى الإلتزام ، ويمكن أن يؤدي هذا التدقيق بواسطة الشركات على مورديها.
٦. تدقيق عرضي: (Extrinsic Audit).  
قد يكون التدقيق العرضي تدقيق كفاية أو تدقيق إلتزام ويؤدي عادة بواسطة طرف ثالث مستقل أو زبون مرتقب ليفحص الموارد مورد المورد.
٧. التدقيق الداخلي للجودة :-  
يعتبر هذا التدقيق الأكثر شيوعاً والأكثر أهمية لكافة أنواع التدقيق فالأيزوا/ 9000 في فقرتها 4.17 تتطلب من المنشآت أن تدقق نظام الجودة الخاص بها والاجراءات والانشطة بغرض تحديد ما اذا كانت كافية ويتبع من قبل العاملين  
American Society For Quality Control, 1993 (2).  
علاوة على ذلك فإن معيار الأيزو يتطلب توصيل نتائج التدقيق الى الإدارة لمساعدتها في التخطيط واتخاذ الاجراءات المصححة عندما يكون ذلك ضرورياً وهذا النمط من التدقيق يوفر أساساً جيداً للاتصال داخل المنشأة كما يوفر للإدارة المعلومات الملانمة المتعلقة بنظام الجودة وفاعليته في الوقت المناسب.
٨. تدقيق المنتج والعمليات: Product / Process Audit.  
يختبر هذا التدقيق المتخصص للنظام الاجمالي الذي يستخدم في إنتاج السلعة أو الخدمة ويطلق عليها (Vertical Audit) التدقيق الرئيسي ولا يختلط مع برنامج فحص معين لبند معين أن تدقيق المنتج يستخدم لتدقيق المشروعات أو العقود الخاصة في الصناعات الكهربائية والإلكترونية [Irwin Profess-Ional Publishing, Jun 1993 (5)] وقد يكون المدقق من الشركة أو مهني مستأجر أو طرف ثالث، ومن الأهمية بمكان أن يكون المدقق مستقلاً والا يكون له مسؤولية مباشرة أو غير مباشرة في المجال الخاضع للتدقيق أو بالأشخاص العاملين به وعندما يتم أداء التدقيق بالشكل الملانم فإنه يحقق المنافع التالية للمنشأة  
[Artier D R 1994 (4)]

النوعية الإدارية:

يوفر التدقيق معلومات عن نظام الجودة الحالي لفريق الإدارة التي يتسنى لها إجراء التقييم الملائم ، حيث يكون الدافع لعمل هذا التقييم فريق الإدارة ذاته أو أحد الزبائن أو أحد المنافسين.

التقييم الداخلي:

يوفر التدقيق الذي ينفذ كتقييم داخلي مقياس جيد لفاعلية نظام الجودة وعلامة قوية للتحسن المستمر مستقبلاً.

التقييم الخارجي:

يوفر التدقيق الذي يعد كتقييم خارجي تأكيد وضمن لمعايير الجودة الملائمة والمطابقة والفاعلية بالإضافة الى توفيره شهادة المرور.

ثالثاً:- المهتمون بتدقيق الجودة:

يتطلب تدقيق الجودة بناءً على (ISO 9000 or Qs 9000) [Keeney K.A 1995 a (13)] المشاركون الاثنان:-

1/3: المدقق Auditor:-

هو الشخص مؤهل لتنفيذ التدقيق طبقاً لمعيار الأيزو بالإضافة الى توافر المتطلبات التعليمية والخلفية من الخبرة كما أن الاستعدادات و الخصائص التالية تعتبر ضرورية.

| الصفات  | الاستعداد الفني  | الاستعدادات العامة الشخصية   |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- القيادة</li> <li>- القدرات على التفاعل الثقة</li> <li>- الهدوء الاستقلاليه</li> <li>- القدرات التخطيطية - تفهم</li> <li>- نظم جدوى الصناعة والعمليات والمنتج</li> <li>- القدرة على الاتصال</li> <li>- الشخصي والتحريري</li> <li>- المقدرة الانتقادية</li> <li>- البت في الامور.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- المعرفة بالمعايير الفنية</li> <li>- المعرفة بمعاسبه التكاليف والتدقيق</li> <li>- المعرفة بنظم تكاليف الجودة والتدقيق</li> <li>- المعرفة بأساليب المعاينة والاستنتاج الاحصائي</li> <li>- المعرفة بأساليب التشخيص</li> <li>- حل المشاكل والصعاب الفنية</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- المؤهلات</li> <li>- الشهادة</li> <li>- المعرفة بالمعايير</li> <li>- المعرفة بنظم وأنماط خاصة</li> <li>- الاخلاق</li> <li>- التكامل</li> </ul> |

يشير مصطلح مدقق الجودة الخارجي الى المدقق الذي ليس عضواً في المنشأة محل التدقيق وقد يكون:-

- مؤسسة من الطرف الثالث أو شخص مستأجر بواسطة الزبون لتنفيذ عملية التدقيق نيابة عنه.
- مؤسسة من الطرف الثالث أو شخص مستأجر بواسطة وكالة ذات مصداقية لتنفيذ التدقيق وتحددت بواسطة العميل.
- مدققون من الطرف الثاني يستخدمهم الزبون او الزبون المرتقب أو منظمة مستقله اخرى تتطلب تدقيق المنشأة محل التدقيق.
- مدققون من الطرف الثاني يستخدموا بواسطة وكالة ذات مصداقية لتنفيذ التدقيق لتحديد مقدرة الخاضعين للتدقيق على توفر نظام الجودة المرغوب أو المنتج أو الخدمة أو العمليات المرغوبه.

- مدققون يستخدمهم مديرو المركز الرئيسي للمنشأة وينفذون التدقيق لتحديد ما إذا كان القسم أو الجزء من المشروع يتفق مع سياسات وأهداف المنشأة.
- ومن ناحية أخرى يشير مصطلح مدقق الجودة الداخلي إلى المدقق الذي تستخدمه المنشأة محل الفحص والتدقيق.

### 2/3: المدقق الأول (القائد أو الرائد) Lead Auditor :-

هو الشخص الذي يخطط للتدقيق ويقوم باعداد أوراق العمل النهائية وهو مدقق معتمد وقد يطلق عليه قائد فريق التدقيق [Kenney K,A 1995 (12)] وتجدر الإشارة إلى المتطلبات الأساسية للمدقق الرائد هي نفسها المطلوبة للمدقق القانوني ولكن هناك بعض المتطلبات الإضافية للخبرة والتدريب بالنسبة للمدقق الرائد [American Society For Quality Control 1993 (2)] إذ يجب أن تتوافر لديه على الأقل (25) يوم مراجعة اجماليه اضافية عن المدقق كما يجب أن يستكمل برنامج تدريب يتكون من (36) ساعة تنظمه منظمة مهنية.

### 3/3: الزبون Client:

هو المنشأة التي تطلب من مؤسسة التدقيق تنفيذ التدقيق والقيام به.

### 4/3: الخاضعين للتدقيق Auditee:

هي المنشآت أو الوحدات التي يتم اخضاعها للتدقيق ولا توجد متطلبات عدا رغبتها في المشاركة.

### 5/3: المسجل Registrar:

هو المنظمة التي تصور الشهادة للخاضعين لتدقيق الجودة.

### مراجعة: - متطلبات بدء تدقيق الجودة:

أن الحد الأدنى لمتطلبات البدء في تدقيق الجودة يقع في ثلاث مجموعات كما يلي:-

### 1/4: الحصول على المعلومات الضرورية للاعداد للتدقيق:-

يتطلب بدء عملية تدقيق الجودة حصول المدقق على معلومات تتعلق بالمنشأة محل التدقيق وبينه التدقيق قبل البدء في عملية التدقيق الفعلية والاعتبارات التالية تساعد في مرحله اعداد عملية التدقيق:

- تجميع المعلومات الخاصة بالسياسات والاجراءات وفحصها وموازنتها مع إجراءات التشغيل المعيارية.

- تطوير مستندات إضافية لتسجيل عملية التدقيق مثل قوائم الفحص ومذكرات العمل، كما يمكن استخدام فرق العمل والوسائل الأخرى.

- تحديد وتفهم السلطات والمسؤوليات خاصة تلك التي نصت عليها ISO 9001,9002 & 9003 وما يصدر منها بالنسبة لمنشآت معينة.

- الاتصال بالعاملين خاصة أنك المسؤول عن المجالات التي سيتم تدقيقها ويجب الا تخطط عمليات تدقيق الجودة كمفاجآت كما لا يجب وضع افتراضات كما يجب ترك خطوط الاتصال مفتوحة.

### 2/4: الوثائق Documentation:-

على المدقق أن يتصف بالاستعداد والعدالة والنزاهة وحب الاستطلاع وأن يكون أميناً وقوي الملاحظة وقد تساعد الإرشادات التالية المدققين في هذا الشأن:-

- كتابه وتدوين كل ما يعين لهم اثناء عملية التدقيق وأن يكون هناك مشرف أو مدير يوقع على المذكرات وهذه الممارسة سوف تزيل القوائم المتعارضة فيما بعد اثناء التقرير عن التدقيق.
- تطوير خرائط تدفق العمليات بالتوازي مع المعلومات المتعلقة بالمسؤوليات والسلطات والتعليمات الخاصة وهذه المعلومات تفيد المدقق في تفهم العمليات. وبالرغم من أن خرائط تدفق العمليات ليست ضرورية لتنفيذ عملية التدقيق إلا أنها تفيد في عمل التحليلات والمقارنات وعندما تستخدم خرائط التدفق مع قوائم الفحص فأنها تعتبر أداة توثيق قوية.
- الاتصال بالعاملين وخاصة أنك الذين يتأثرون بنتائج عملية التدقيق وجمع المعلومات والملاحظات وعدم التخطيط لمفاجآت وأن يكون التخطيط مفهوماً وأن يكون المدقق واعياً ومتفتحاً اثناء جميع المعلومات.

### 3/4 - التقييم الأولي Primary Evaluation :-

تمثل المسؤولية النهائية لمدقق الجودة في تقييم نظام الجودة للمنشأة في ضوء المعايير الملائمة لها والمقترحات التالية قد تفيد في عمليات التقييم [Diasconis, P, 1985 (6)]

- المعرفة بالمعايير التي يمكن تطبيقها فإذا كان المدقق على علم بالمنشأة محل لتدقيق ومعايير الجودة فقد يؤثر ذلك على عمليات التقييم.
- الخبرة في عمليات التقييم فإذا كان المدقق متمرساً على عمليات التدقيق الداخلية والخارجية لجودة فقد لا يستبعد من التقييم قضايا ووسائل ضرورية.
- والعوامل التالية تتطلب خبرة ومعرفة المدقق:
- تفهم المطلب التعاقدى للتدقيق.
- وضع إجراءات لفحص المشاكل الحالية والمرتبقة.
- التدقيق الملائم للمعيار الملائم.
- تدقيق القسم المغلق أو سجلات المورد غير المستمر للتعرف على دورة حياة العقد أو المشروع.
- أن اخذ هذه العوامل في نظر الاعتبار وتقييمها سوف ترشد المدقق الى ما اذا كانت عملية تدقيق نشاط خاص مطلوبة ام لا أو ما اذا كان النشاط يستحق المتابعة ام لا.
- بناء واعتماد على التقييم قد يختار المدقق النمط الملائم للتدقيق أو يعيد النظر في البرنامج وخطة التدقيق كما أنه تأسيساً على التقييم قد يحدد المدقق نمط التدقيق (نظام. التزام. منتج. الخ) أو يعيد النظر في جدول التدقيق أو يعيد النظر في تتابع عمليات التدقيق أن ماهو أكثر اهمية أن يخطط المدقق من اجل تدقيق أفضل اذا يحدد نطاق التدقيق وتوقيت خطة التدقيق ومن يؤوله.

**خامسا:- مراحل عمليات تدقيق الجودة:**

يتبع تدقيق الجودة مسار تتابعي يتكون من أربع مراحل على النحو التالي:-

**1/5: المرحلة الاولى: الاعلام والنخيط للتدقيق الجودة:-**

تشمل هذه المرحلة اختيار فريق التدقيق وتخطيط عمليات التدقيق وتجميع المعلومات، وتتوقف أنشطة التخطيط على طبيعة المنشأة وشهادة الجودة التي تسعى الى الحصول عليها غير أنه بالتركيز على أنشطة التخطيط الاكثر نمطية يمكن القول بأن تخطيط التدقيق يبدأ بتحديد مضامينها التي تتمثل في الاتي:-

1- تحديد هدف التدقيق: ويشمل ذلك تحديد الاهداف التي يبتغيها الزبون و مدى كفاية وملائمة وفعاليه نظام الرقابه.

2- تحديد نطاق التدقيق: ويشمل ذلك تحديد القيود المفروضة على عملية التدقيق وما اذا كانت هذه القيود معدده على اساس خطوط الانتاج ام على اساس المجال ام على اساس الزبون ام على اساس النظم ام على اساس المنشأة ولاغراض شهادة الأيزو فإن اغلب القيود توضع على اساس تسهيلات الانتاج.

3- تحديد الاحتياجات من فريق التدقيق:- ويتطلب ذلك تحديد عدد الاعضاء الذين يجب أن يتضمنهم الفريق وترى(1) 122:1998 [Ad-Hoc Committee on Professional Ethic] في هذا الشأن أن شخص واحد قد يدفع الى التحيز واكثر من سبعة يعتبر غير ملائم بل أن العدد الملائم لفريق التدقيق يجب أن يتراوح من 4-5 اعضاء وهناك اعتبار اخر عند اختيار فريق التدقيق هو مؤهلاتهم اذ يجب بذل العناية للحصول على مدققين متمرنين وموهلين تتوافر لديهم الخبرة التدقيق والمعرفة الفنية بالعمليات التي سيتم تدقيقها.

4- تحديد السلطة وتعريفها حتى يتمكن المدقق من تأسيس شرعية التدقيق والتغلب على العداء والكرهية وتجنب الجدل وتخفيض الوقت الضائع الى اقل حد ممكن إن لم يمكن القضاء عليه كلية.

5- تحديد خطوط الاتصال المبدئية والتعرف عليها كما يجب أن يتضمن الخطاب التمهيدي على المعلومات التالية:-

ا- اسم المنشأة الخاضعة للتدقيق.

ب- اهدف والنطاق.

ج- المعيار الملائم.

د- الانشطة التي يجب أن تدقق.

هـ - المستندات الاساسية التي يمكن استخدامها.

و- معلومات عن اعضاء الفريق.

ز- الجدول الزمني الاول.

6- تحديد استخدامات قوائم الفحص فالمدقق مسؤول عن ضمان ان إجراءات التدقيق تتدقق بيسر وأن قائمة الفحص تحقق الاهداف الاتية:-

أ- توضع هيكل التدقيق.

ب- تأكيد أن التدقيق سوف تغطي المجالات المطلوبه.

ج- توفير الاتصال وتوفير مساحة لتسجيل النتائج سواء مرضية ام غير المرضية.

د- توفير المساعدة للادارة في الوقت المناسب.

ويجب الاتقيد قائمة الفحص الابتكار لدى المدقق أو تحد من مرونة التدقيق أو تحدث خلا في امكانية تطبيق التدقيق.

7- فحص مصادر الإثبات المختلفة فكلما زادت المعلومات المتاحة لدى المدقق كلما كانت هناك فرص أفضل للتقييم الناجح لنظام الجودة فنطاق الإثبات يجب أن يشمل على:-

أ- الإثبات العادي (الجاري والتاريخي) ويشمل: إعادة التفتيش وإعادة الاختبار وإعادة الفحص النتائج المحلية المعززة أي توثيق مسجل.  
ب- الملاحظات بهدف (فهم الأنشطة) وتشمل ملاحظة المهام الجارية تنفيذها والفحوص المرئية للمنتجات.

ج- الوثائق والسجلات.

د- مقابلات واستفسارات للأشخاص الذين يقومون بتخزين وتحليل وتقييم البيانات وبسبب طبيعة عمليات المقابلة فإن الردود يجب أن يتم تدعيمها بواسطة شخص آخر أو مستند أو ملاحظة مباشرة.

كما تعتبر الأنشطة التالية جزءاً من مرحلة التحضير والإعداد:-

1/ تفهم الموارد المطلوبة للتدقيق ففي كل عملية تدقيق توجد بنود متعددة تتطلب التخطيط المناسب لضمان النجاح والتعرف على العناصر الحرجة كالأفراد والتسهيلات المكتبيه والتسهيلات الصناعية والتتابع والجدولة وأوراق العمل.

وفيما يلي بعض الاسس التي تساعد على ضمان انجاح تدقيق الجودة.

أ- تنشيط ذاكرة المدقق، اعداد قائمة شاملة تسمع بتصنيف فاعليات عنصر معين بدلا من الفحص خارج القائمة.

ب- اعداد سجلات مفصلة لما تم تدقيقه وحيث يتم تنفيذ أنشطة التدقيق بالاضافة الى النتائج.

ج- تحديد الاساليب الاحصائية القابلة للتدقيق.

د- تحديد الاساليب المعاينة والتقييم الملائمة.

12/ جدولة التدقيق.

13/ تتبع وظائف تدقيق الجودة.

14/ تحضير واعداد وتجميع اوراق العمل لاغراض التدقيق وهي المستندات المطلوبه للتنفيذ الفعال والمنظم لخطة التدقيق من خلال الصيغة والمحتوى فانهما يصفان نطاق ومدخل تقييم التدقيق وعناصره العملية بصفة خاصة انها تحدد وتعرف الادوات الملائمة للاستخدام اثناء التدقيق والتي يمكن تطبيقها في المنشأة وقد يمكن للمدقق ان يستخدم الادوات والمستندات التالية اثناء التدقيق:-

أ- خريطة مصفوفة المسؤوليات.

ب- خريطة تدقق المعلومات.

ج- نماذج الفشل وتحليل الاثر.

د- خطة الرقابة.

هـ- شبكة المسار الحرج PERT.

و- خرائط السبب والنتيجة.

ز- الاحصاءات المناسبة.

ح- مستندات التخطيط.

ط- قوائم الفحص.

ي- مستندات اعداد التقارير والاجراءات.

15/ تحديد اجراءات المعاينة الواجب استخدامها في التدقيق واساليب المعاينة الملائمة للعمليات سيتم اخضاعها للتدقيق.

16/ تحديد الاسلوب الذي سيستخدم في تفسير ملاحظات التدقيق.

17/ تحديد كيفية التقرير عن نتائج التدقيق.

18/ وضع الاجراءات المطلوبه لمتابعة تنفيذ الاجراءات المصححة.

نخلص مما سبق الى ناتج مرحله اعداد لتدقيق الجودة تتمثل في اربع عناصر هي:-

- 1- تصميم وانشا خطة التدقيق.
- 2- انشاء الأسنله الخاصة بقائمة الفحص.
- 3- انشاء خطة عمل للمسائل الخاصة في التدقيق.
- 4- بحث بعض الافكار الاولية في التقييم.

## 2/5: المرحلة الثانية: مرحلة تنفيذ تدقيق الجودة:-

تبدا مرحلة التنفيذ بالاجتماع الافتتاحي وتنتهي بعملية التدقيق الفعلي فيبعد استيفاء كافة المعلومات الاساسية في مرحله الاعداد والتمهيد يكون فريق التدقيق على استعداد تنفيذ التدقيق وتتكون مرحله التنفيذ النمطي من عدة مراحل فرعية هي:-

### 1- الاجتماع الافتتاحي:-

ينظر الى الاجتماع الافتتاحي في تتابع تدقيق الجودة كتقديم لكافة الاطراف المهتمة بالعملية ويعتبر الزاميا كما يجب ان يحضوه كافة الاشخاص الملازمين ويرى {Dunnette M D 1966 (8)} الا يزيد الاجتماع عن ساعة واحدة والاحداث النمطية التي تدور في الاجتماع الافتتاحي تشمل:-

تقديم المدقق الرائد والاشخاص الموجودين، تقديم نبذة مختصرة عن الشركة، المصادقة على المعيار الذي سيطبق، المصادقة على كافة الاتفاقات السابقة خاصة تلك المتعلقة بنطاق عملية التدقيق وهدفها، المصادقة على جدول وخطة التدقيق وتتابعها وتوزيعها، المصادقة على الدليل والترتيبات والتسيهلات مثل التلفون والمكتب والحاسوب والدعم المادي، و المصادقة على نظام التدقيق الذي سيستخدم اثناء التدقيق، التأكيد من ان المنشأة جاهزة للتدقيق، وان افراد فريق التدقيق والعاملين قد تم تعريفهم وتوزيع قائمة الفحص، الاعلان عن توقيت وهدف الاجتماع النهائي، الدعوه لأي استفسارات بحضور التدقيق، في معظم المشروعات ان لم يمكن جميعها يوجد مستويين من النظم هما نظم الرقابه الرسمية وهي نظم موثقة، واخري تعرف بنظم الرقابه غير الرسمية غير الموثقة، يجب على المدقق ان يفحص كلا النظامين ويتأكد من انهما يتم تنفيذهما بشكل ملائم وبشكل كامل.

وجدير بالذكر فان الايزو 9001 الفقرة رقم (4,16) قررت بشكل مؤكد ان سجلات الجودة يجب ان توثق برغم من ان الايزو 9004 في فقرة (531) اقترحت انه في بعض الحالات قد يكون التوثيق غير رسمي {QIM ( Nov / Dec ) 1993 (17)}

### 2- ختيم النظام:-

يتم تحقيق النظام باتباع الخطوات التاليه:-

### خطوة رقم (1):- تحرير الخاضعين للتدقيق من القلق:-

يعتبر وجود المدقق مصدر تهديد خارجي فقد ينظر اليه كجاسوس وشخص لا يوثق به لذا فعليه ان يتغلب على هذه المواقف الصعبة المحتمله وليكن مستعدا للاجابه عن الأسنله التي توجه اليه بشكل مباشر او بشكل غير مباشر والتي قد تتناول خبرته في مجال المنشأة وعملياتها كما قد تتناول اهمية المعلومات التي يحصل عليها كما انه كمدقق فانه يبحث عن المعلومات التي تراقب بواسطة شخص لا يكون صديقا مع عمليات التدقيق {Thompson, B, 1988 (20)}

الخطوة رقم (2) شرح الهدف من التدقيق:-

تعتبر هذه الخطوة الاساس لبناء علاقة جيدة مع مدير المنشأة ويرى البعض ان هذه المرحلة يجب ان تشمل الاجراءات النمطية التالية:- {Parsowith, B. S 1995 (16)} يقدم نفسه، بشرح كفاءته، بشرح سبب وجوده، بشرح ماذا سوف يصنع بالمعلومات، يركز على العملية وليس على الشخص، يوضح انه واعياً وعارفاً بالنظام، ولا يكشف عن انه موضوع ما خارج خبرته، يوضح تقديره لمدير المنشأة.

الخطوة رقم (3) الاستفسار من العاملين عن طبيعة عملهم:-

يحصل المدقق على المعلومات اثناء التدقيق بالقراءة والملاحظة والاستماع يحتاج المدقق ان يوجة اسئله واستفسارات ولتجميع اكثر قدر من المعلومات بقرر الامكان فان الاقتراحات التالية يجب ان تكون محل اعتبار {Nehrer, A, 1967 (15)}:-  
ان تكون الاسئله مفتوحة النهاية وليس شخصيه، تجنب الاسئله القاندة، تجنب الاسئله التي تبدأ بلمذا فقد تتضمن انتقاد او عدم موافقة، تجنب الاسئله تبدأ (انا ادرك انك ...).  
تجنب استخدام شرائط التسجيل، تركيز كافة الاسئله، تجنب الاسئله ذات المقدمات الطويلة، تجنب الاعتذار عن الاسئله، السؤال عن نماذج السجلات والمستندات والاجراءات، الانتظار حتى يتم الحصول على الاجابه على الاسئله، التحكم والابتعاد عن الكلام الذي لا معنى له.  
وتجدر الإشارة الى انه من المحتمل انه يخفي العاملون او يشوهون المعلومات او يدلون بمعلومات غير كامله او بعيدة عن الواقع اما بالصدفة او عمد، ولكي يدرك المدقق ذلك عليه ان يستخدم المهارات الخاصة بالاتصال ليتأكد من ان جميع المعلومات التي تم الحصول عليها صالحة ويمكن صياغتها في شكل مكتوب.

الخطوة رقم (4):- تحليل المعلومات:-

في هذه الخطوة يقوم المدقق بتحليل المعلومات التي تم الحصول عليها ثم يدونها في اوراق العمل الخاصة به كما يجب عليه التاكيد من انه بدون فقط الملاحظات والبيانات الموضوعية المستمدة من التدقيق وليس التفسيرات المشكوك فيها التلميحات و لتحقيق التكامل في التحليل أوصى {Diascois. P. (6)} بأن يطلب المدقق من مدير المنشأة أو ملاحظ القسم أن يوقع على اوراق العمل وللتأكد من عداله التحليل وملاءمته يجب على المدقق أن يجيب على تساولين اساسيين هما:-

هل يتم تطبيق نظام الرقابه الداخليه؟

هل يعمل نظام الرقابه الداخليه؟

للاجابه على هذين التساولين يجب على المدقق أن ينظر الى ما وراء الاجابات التي يحصل عليها مباشرة اذ توجد اساليب يمكن استخدامها لذلك هي التتبع المعاينة والتوثيق.

٣- مشاركة المعلومات.

في نهاية مرحله تنفيذ تدقيق الجودة الفعلية يواجه المدققون نتائج التدقيق ويناقشون المشاكل والاهتمامات والاستفسارات الخاصة بحيث يكون كل شخص في فريق التدقيق لديه فكرة جيدة مما حدث في كافة المجالات وسبب اخر لهذه المواجهه هو الوصول الى اجماع بشأن التصرف والتوصية بشأن حالات عدم التزام معينة وغالبا ما يقوم المدققون بعمل تعديلات طفيفة بناءً على معلومات التدقيق وفي نهاية هذه المرحلة يحصل فريق التدقيق على المعلومات الخاصة بنظام الجودة ويربطها بالنتائج الحقيقية ويتولد من هذه المرحلة الاثبات الموضوعي الذي سوف يتأسس عليه القرار الاخير للتدقيق وقد يكون الاثبات الموضوعي معلومات وصفية أو كمية من واقع سجلات أو قوائم حقيقية

مؤيدة ومثبتة ومرتبطة ببند ما في نظام الجودة أو معلومات موثقة مبنية على الملاحظة والقياس أو الاختبار.

### 5/3: الملحق الثالث: اعداد تقرير تدقيق الجودة:-

في هذه المرحلة يتم التركيز على توصيل المعلومات التي تم الحصول عليها من التدقيق وهناك قضيتين اساسيتين بهذه المرحلة هما اعداد التقرير وادارة الاجتماع الختامي.

أ- اعداد التقرير:-

التقارير مختصرة وتحتوي على نتائج التدقيق {Paisowith B.S.1995 (16)} كما أن تدقيق الطرف الثالث عادة تذكر النتائج في شكل حالات عدم التزام في ضوء المعيار الذي تمنح الشهادة على اساسه ومن ناحية اخرى فإن تدقيق الطرف الاول والثاني بالاضافة الى ذكر حالات عدم الإلتزام وعدم التطابق للمعيار فقد يتم اضافة توصيات لتحديد حالات عدم الإلتزام أو تحسين نظام الجودة وتتأسس حالات عدم الإلتزام على المعرفة والاثبات الموضوعي المستمد من التدقيق { QIM. (17) (November / December 1993)}.

ما لم يكن التدقيق الداخلي فإن نتائج المدقق الخارجي وتوصياته يجب الا تتطلب اجراءات كل مشكله معدة بالاضافة الى أن نتائج وتوصيات المدقق يجب الاتأسس على تحيز او مشاعر داخلية {Friedlander F.1964 (10)} مثل هذا النتائج من المحتمل أن تفتقد الى الشرعية والمصادقية وعندما يكون المدقق مستعداً لكتابه التقرير فإنه يجب أن يأخذ في الاعتبار المفاهيم والمصطلحات الشائعة ويعتبر تقرير التدقيق ذو الاجراء المصحح من اكثر التقارير شيوعا التي يستخدمها المدقق لتوثيق النتائج اثناء التدقيق ويوجد شكلين عامين لهذا التقرير احدهما يستخدم للتدقيق الداخلي والاخر يستخدم للتدقيق الخارجي ويبدو أن الفرق بين الشكلين هو أن الاول يتضمن خاتمه للتوصيات واحيانا يطلق على هذا النوع من التقارير بتقارير عدم التطابق وعدم الإلتزام واذا تم اصدار هذا التقرير فإن المدقق يضطر الى تقييم فاعلية الاجراء المصحح قبل إنهاء عملية التدقيق ويجب أن يفصح المدقق في تقرير التدقيق عن حالات عدم الإلتزام التي يكتشفها والتي يمكن تصنيفها كما يلي:-

١- عدم الإلتزام الرئيسي:- يشير الى عدم المطابقة او العيب الجوهرى في نظام الجودة والذي من شأنه أن يكون له تأثير فعلى أو محتمل على جودة المنتج وتجدر الإشارة الى أن حاله واحدة من عدم الإلتزام كافية لحجب شهادة الجودة.

٢- عدم الإلتزام البسيط:- هو عدم تطابق مستقل ولا يمثل عيب أو قصور في النظام ومع ذلك فقد تحدث سلسله من حالات عدم الإلتزام البسيطة الى عيب أو قصور رنسياً في نظام الجودة.

ب- ادارة الاجتماع الختامي:-

أن الاجتماع الختامي احيانا هو بمثابة مؤتمر ما بعد أنتهاء إجراءات التدقيق أنه لقاء المخرج ويجب أن يحدث اللقاء الختامي بغض النظر عن نتائج التي اسفر عنها التدقيق ويجب أن يحضره كافة مديرو المجالات والانشطة التي خضعت للتدقيق كما يجب أن يحضره ايضا المدققون ولا يوصي بأن يكون مدير ضمان الجودة هو الممثل الوحيد للخاضعين للتدقيق لانه قد ينفي او يحرف المعلومات {Dohan. s. 1997 (7)} أن اهداف اللقاء النهائي تشمل:-

فحص نطاق التدقيق، فحص حدود التدقيق، عرض وتقييم ملخص النتائج تمييز كافة الاجراءات، توضيح وبلورة التفاصيل وتأكيد النتائج، الاعلان عن استحقاق واستيفاء متطلبات التسجيل، تقديم وعرض تقدير التدقيق، شرح توقيت المتابعة والردود، الاعلان عن متطلبات الرقابه بعد التسجيل. وفي حاله وجود تقرير متابعة فإن متحويات التقرير تشمل:-

عرض ونطاق المراجعة المشاركون، المعلومات الأولية والاساسية، ملخص النتائج وواجه الضعف التي تم تمييزها، الاستجابات وردود الفعل، تقييم الردود، جدول زمني لاعادة التدقيق والفحص اذا كان ذلك ضروريا واخيرا التوصية بشأن الشهادة.

يجب أن يذكر التقرير العناصر محل الاهتمام بعناية وفيما يلي بعض الاعتبارات التي يجب أخذها في الاعتبار استخدام نفس مصطلحات التي تستخدمها الإدارة كلما كان ذلك ممكنا، استخدام لغة الصناعة كلما كان ذلك ممكنا، وضع التعليقات مرتبه حسب اهميتها، التقرير عن النتائج بلغة دقيقة وسهله الفهم لفت الانتباه الى امثله من الممارسة كلما كان ذلك ممكنا ابتعاد تقرير المدقق عن استخدام العبارات العاطفية والتحيز الشخصي والضغط على الإدارة وتنتهي هذه المرحلة بتقرير يتضمن نتائج التدقيق والتوصية بما اذا كانت المنشأة محل التدقيق سوف تمنح الشهادة ام لا.

#### 4/5: المرحلة الرابعة:- نهاية وخاتمة تدقيق الجودة:-

وتشمل هذه المرحلة ردود الفعل الناتجة عن التقرير ومجموعة الوثائق اذ يتوصل التدقيق الى نهاية رسمية في هذه المرحلة كما أن الختام النمطي قد يتضمن فحص لحالات عدم الإلتزام وردود فعل الخاضعين للتدقيق لتلك الحالات أو قد يتمثل في اعادة زيارة المسجل للمنشأة وفي الحالة الاولى قد يكون التدقيق المكتبي ضروري بينما في الحالة الثانية يتطلب الامر تدقيق فعلي ميداني. ويجب أن يركز ختام تدقيق الجودة على أربعة مجالات خاصة كما يلي:-

- أ- تقييم حالات عدم الإلتزام والاجراء المطلوب وكقاعدة عامة فإن مسؤولية المدقق القائد أن يقيم ردود واستجابات الخاضعين للتدقيق وهذا التقييم يهدف الى:
  - تقييم وانهاء العناصر التي تم تصحيحها.
  - اعادة تدقيق العناصر التي تحتاج الى تحقيق ميداني.
  - قبول أو رفض التصحيحات.
  - تقييم فرص النجاح اذا كان القبول الجزئي مقبولا بسبب حدود الوقت أو بسبب منطقي اخر.

#### ب- متابعة الاجراء المصحح:-

تتطلب كافة حالات عدم الإلتزام اجراء من جانب الخاضعين للتدقيق الاجراء التصحيحي ويعتبر هذا الاجراء طريقة رسمية للتعرف على المشكله وحلها بطريقة منظمة وتوجد أربع خطوات اساسية في اي اجراء مصحح.

- 1- التعرف على السبب الرئيسي للمشكله باستخدام الادوات الملائمة مثل خرائط السبب والنتيجة، خرائط الرقابه الاحصائية للعمليات، وخرائط تدفق المعلومات.
- 2- تقييم الاجراءات لتصحيح المشكله في الاجل القصير.
- 3- تقييم الاجراءات لتصحيح السبب الرئيسي بشكل يسمح بعدم تكرار المشكله مرة ثانية وهذا يمثل حل للمشكله في الاجل الطويل.
- 4- تمييز المسؤوليات والجدول الزمني للاجراء المصحح ويعتبر المدقق القائد مسؤولا عن تقييم توقيت وفاعلية الموارد المستخدمة بشأن الاجراءات المصححة ويتطلب معظم المسجلين من 30-60 يوما (بمتوسط 45 يوماً) {Emmons .s. 1997 (9)} كفرة ملائمة لتصحيح حالات عدم الإلتزام الرئيسية.

## ج- الاحتفاظ بمستندات التدقيق:-

أخيراً فإن الختام لأي تدقيق يجب أخذ في الاعتبار إستبقاء كل من السجلات الرسمية وغير الرسمية فالسجلات الرسمية يحتفظ بها لمدة تتراوح من 3-5 سنوات ومع ذلك ففي بعض الصناعات قد تحدد فكرة الاستبقاء من المهد إلى الحد مثل الصناعات النووية [QIM.November/ December 1993 (17)] والعناصر التالية تمثل سجلات تدقيق رسمية:-

- خطاب الإبلاغ بخطة التدقيق إذا كانت تمثل مستند مستقلاً .
  - التقييم المسبق لقائمة الاستقصاء.
  - قائمة الفحص.
  - نتائج تقييم التدقيق الميداني.
  - إجابات الخاضعين للتدقيق.
  - خطاب الإقفال.
  - مؤهلات المدققين.
- أما السجلات غير الرسمية فيحتفظ بها من 6-12 شهراً وتشمل أوراق عمل المدقق المستندات المعززة والمراسلات.

## د- الاتصال بالإدارة:-

من مسؤوليات المدقق القائد التأكد من الإدارة قد استلمت رساله بنتائج التدقيق وادمجتها في الإجراءات المصححة التي تم تمييزها والتعرف عليها في نظام الجودة. هذا ما وصفته الأيزو 9001 في فقرتها 4.17 ومن المتوقع أن التحسينات سوف تحدث من خلال مبادرات تطبيق الإجراءات المصححة والنظام سوف يصبح أكثر فعالية.

سادساً:- بعض مشاكل تدقيق الجودة:

- يتعرض تدقيق الجودة لبعض المشاكل التي تحد من فاعليته ويتطلب الأمر أخذها في الاعتبار عند القيام بتدقيق الجودة ومن أمثلتها:-
- عدم كفاية التخطيط والاعداد الملائم للتدقيق.
  - نقص الوضوح في الهدف.
  - عدم كفاية الإجراءات، فقد تقرر أن أكثر عوامل عدم الكفاية للحصول على الشهادة من غير الممكن أن يكون لدينا توثيق كامل ودقيق وحديث لنظام الجودة.
  - نقص في المدققين المتمرنين فبدون المعرفة الملائمة المتعلقة بكيفية أداء التدقيق فإن نتائج التدقيق تصبح لاقيمة لها فقد يتطلب الأمر توافر مهارة ومعرفة خاصة لأداء تدقيق الجودة بشكل صحيح.
  - نقص التفاعل والتعاون بين العاملين فبدونه فإن التدقيق لن يكون فاعلاً ولا يتم الوفاء بروح الأيزو كما ان إجراءات التدقيق وتعليماته قد لاتكون محدثه او صحيحه.
  - نقص المتابعة فبدون المتابعة المنظمة فإن التدقيق ونتاجه سوف يصبح مجرد واحد من أنشطة المنشأة لذا يجب تشجيع المتابعة الفعالة في كافة الاوقات كما ان التغذية العكسية الملائمة يجب توفيرها كما يجب ابلاغ الإجراءات المصححة لكافة انحاء المنشأة.

## سابعاً:- الخلاصة والنائج والنوصيات:

- استهدفت الدراسة في هذا البحث وضع اطار لتدقيق الجودة كاحدى صور الفحص التي يؤديها المدققون لاغراض خاصة ويرتكز الإطار المقترح على خمسة مقومات اساسية هي طبيعة تدقيق الجودة والمهتمون به ومتطلبات القيام بتدقيق الجودة وكيفية تنفيذه والمشاكل الذي تتعرضه وانتهى البحث الى النتائج الاتية.
- 1- يعرف تدقيق الجودة بانه فحص منظم ومستقل يهدف الى تحديد ما اذا كانت أنشطة الجودة والنتائج المرتبطة بها تتسق وتتفق مع المعايير المخططة وما اذا كانت هذه المعايير يتم تطبيقها بفاعلية وانها ملائمة لتحقيق اهدافها.
  - 2- يعتبر تدقيق الجودة اداة اداريه تستخدم لتحديد فاعلية النظام الخاص بالجودة لدى ادارة المنشأة او لدى مورد محتمل او مورد حالي او لدى منشأة مستقلة فنتائج التدقيق توفر تقييماً لكفاية البرنامج الحالي للجودة كما تكشف عن الحالات والمواطن التي يتطلب الامر تحسينها او تطويرها اثباتاً موضوعياً بخصوص الملائمة المطابقة للمعايير وفاعلية العناصر المختلفة لنظام الجودة.
  - 3- يعتمد موقع اداء تدقيق الجودة على طبيعة الاثبات وعلاقته بالاطراف المعنية.
  - 4- يعتبر تدقيق الجودة في معظم الاحوال عمليات متكرره ولايحدث منفرد الا عندما يتبين ان نظام الجودة غير مرضي وان المنشأة الخاضعة للتدقيق لم تبده اهتماماً لتصحيح الاخطاء المكتشفة.
  - 5- يمكن تصنيف تدقيق الجودة الى تدقيق جودة داخلي واخر خارجي كما يمكن تصنيفه ايضاً الى تدقيق الطرف الاول و تدقيق الطرف الثاني و تدقيق الطرف الثالث.
  - 6- يقوم بتدقيق الجودة فريق من المدققين المؤهلين المستقلين بناءً على طلب اصحاب المصلحة والذي يتمثلون في ادارة المنشأة او احد العملاء او احد الموردين او غير ذلك.
  - 7- تتطلب عملية البدء في تدقيق الجودة الحصول على المعلومات الاولية وتوثيقها وتقييمها.
  - 8- يتبع تدقيق الجودة مسار تتابعي يتكون من اربعة مراحل تتمثل في اعداد خطة التدقيق وتنفيذ الخطة واعداد التقرير واخيرا مرحله النهائية و الخاتمة.
  - 9- يعترض تدقيق الجودة بعض المشاكل يتعلق بعضها بعدم كفاية الخطة وعدم وضوح الهدف وعدم كفاية الاجراءات والبعض الاخر تتعلق بنقص الخبرة والمعرفة لدى المدققين وثالثة تتعلق بافتقاد روح التعاون والمشاركة بين اعضاء فريق التدقيق من جهة وبين العاملين بالمنشأة محل التدقيق من جهة اخرى واخيرا عدم متابعة التصحيحات التي يستلزم الامر اجرائها بناءً على نتائج التدقيق وتوصياته.

النوصيات:-

يوصي الباحث بما يأتي:-

١. تشكيل فريق تدقيق بالاضافة الى الدقق الداخلي والمدقق الخارجي عدد من الاختصاصات الاخرى مثل الاحصائيين والاداريين والمهندسين.
٢. البدء بتدقيق الجوده فور الحصول على تكليف بالتدقيق والتأكد من تنفيذ الشروط التي تضعها الجهات المانحة لشهادة ومدى الالتزام بها.
٣. ضرورة اعداد خطة واضحة لتدقيق الجوده وتحديد الهدف واعداد الكفاءات اللازمه للقيام بهذا النوع من التدقيق.
٤. ضرورة الحصول على المعلومات الوليه وتدقيقها وتوثيقها.
٥. ضرورة فريق التدقيق بالتعليمات والشروط التي تضعها الجهة المانحة للشهادة والتأكد من التزام المنشأة موضوعة التدقيق بشروط منح الشهادة والاستمرار على التقيد بها.
٦. الجودة ضمن مادة التدقيق والرقابية في الدراسة الاولية الجامعية والتوسع في البحوث في هذا المجال في الدراسات العليا.
٧. اعداد الدورات لتأهيل المدققين الداخليين والخارجيين للقيام بهذا النوع من التدقيق.

ثامنا :- مراجع البحث:-

١-المراجع العربية-

- ١- حسين القاضي (مراجعة الحسابات). اجراءات، مكتبة الزهران - عمان ١٩٩٧.
- ٢- جلال مطاوع ابراهيم واخرين (دراسات تطبيقية في المراجعة) مكتبة عين شمس القاهره ٢٠٠٣.
- ٣- محمد سمير الصبان - عبد الوهاب نصر علي (دراسه متقدمه في المراجعة)- الدار الجامعية الاسكندريه ١٩٩٥.
- ٤- محمد توفيق محمد (الرقابة الداخلية والاتجاهات الحديثه في المراجعة) مكتبة عين شمس - القاهرة ١٩٩٢.
- ٥- محمد هادي العدناني (المراجعة والتدقيق بين النظرية والتطبيق) المكتبة المركزية - تعز - اليمن ١٩٩٩.
- ٦- المجمع العربي للمحاسبين القانونيين (معايير المراجعة الدولية) ٢٠٠٤.

2-References

- 1- Ad- Hoc Committee On Professional Ethics.(1983). Ethics Guidelines For Statistical Practice: Report Of Ad- Hoc Committee On Professional Ethics". American Statistician. 37, pp. 5-8.
- 2- American Society For Quality Control (1993). Certification Program For Auditors Of Quality Systems. Milwaukee, WI: ASQC.
- 3- ANSI /ISO/ ASQC A 8402 (1994). Quality Vocabulary Milwaukee, WI: ASQC.
- 4- Arter, D.R. (1994). Quality Audits for Improved Performance. 2<sup>nd</sup> ed. Milwaukee, WI: Quality Press.
- 5- Irwin Professional Publishing. (June 1993)."ISO 9000 Survey". Quality Systems Update. Burr Ridge, IL: Irwin Professional Publishing.

- 6- Diasconis, P. (1985) "Theories of Data Analysis: From Magical Thinking Through Classical Statistics" In Exploring Data Tables, Trends and Shapes. eds. D.C. Hoaglin; F. Mosteller and J.W. Tukey. New York: Willy.
- 7- Duhan, S.(1979). "An Audit is More Than an Audit". ASQC Technical Conference Transactions.
- 8- Dunnette, M. D. (1966)." Fads, Fashions and Folderol in Psychology" American Psychologist 21, pp.343-352.
- 9- Emmons, S.(1977). "Productivity." ASQC Technical Conference Transactions, pp 94-108.
- 10- Friedlander, F. (1964). Type 1 and Type!! Bias" American Psychologist 19, pp. 198-199.
- 11- Hutchins, G. (1992). Standard Manual of Quality Auditing: A Step by Step Workbook with Procedures and Checklist. Milwaukee, WI: Quality Press.
- 12- Keeney, K. A. (1995). The ISO 9000 Auditor's Companion. Milwaukee, WI: Quality Press.
- 13- Keeney, K. A. (1995a). The Audit Kit Milwaukee, WI: Quality Press.
- 14- Mills, C. A. (1989). The Quality Audi. Milwaukee, WI: Quality Press.
- 15- Nehrer, A. (1967)."Probability Pyramiding, Research Error and the Need for Independent Replication. "Psychological Record 17, pp.257-262.
- 16- Parsowith. B. S. (1995). Fundamentals of Quality Auditing. Milwaukee, WI: Quality Press.
- 17- QIM.(November/December 1993). "ISO Companies Reap Big Benefits". Quality in Manufacturing pp.3-4.
- 18- Robinson, C.B. (1992). How to Make the Most of Every Audit: Etiquette Handbook for Auditing. Milwaukee, WI: Quality Press.
- 19- Style, A. J. (1988). Management Audits. Milwaukee, WI: Quality Press.
- 20- Thompson, B., (1988)."A Note about Significance Testing "Measurement and Evaluation Counseling and Development 20, pp.146-148.