

رقم الدورة 1600

دورة أنظمة إدارة الجودة ومتطلبات المواصفة ISO 9001

هندسة الجودة وإدارة الجودة
الهندسة الصناعية والصيانة والعمليات

طريقة التقديم

حضور

المدة

5 أيام



نظرة عامة على الدورة

تُعد أنظمة إدارة الجودة من الركائز الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات لتحقيق جودة متسقة في المنتجات والخدمات، وتحسين الأداء التشغيلي، وتلبية متطلبات العملاء وأصحاب المصلحة، وبناء ثقافة مؤسسية قائمة على التحسين المستمر. ويوفر نظام إدارة الجودة إطاراً منظماً لإدارة العمليات والمسؤوليات والمخاطر والأداء وفرص التحسين.

تقدم المواصفة الدولية ISO 9001 إطاراً معترفاً به عالمياً لتصميم وتنفيذ والمحافظة على نظام فعال لإدارة الجودة وتطويره بصورة مستمرة. ولا يقتصر التطبيق الفعال للمواصفة على فهم متطلباتها، بل يتطلب القدرة على تحويلها إلى عمليات وإجراءات وضوابط ومؤشرات أداء وممارسات عملية داخل المؤسسة.

تقدم هذه الدورة منهجاً عملياً ومنظماً لفهم أنظمة إدارة الجودة ومتطلبات ISO 9001، مع التركيز على إدارة العمليات، والتفكير المبني على المخاطر، والمعلومات الموثقة، وقياس الأداء، والتدقيق الداخلي، ومعالجة حالات عدم المطابقة، والإجراءات التصحيحية، والتحسين المستمر.

وتمكن الدورة المشاركين من تقييم أنظمة الجودة الحالية، وتحديد الفجوات، وتحسين العمليات، ودعم تطبيق متطلبات ISO 9001، والاستعداد للتدقيق والحصول على الشهادة، بما يعزز الأداء المؤسسي وجودة الخدمات والمنتجات واستدامة التحسين.

أهداف الدورة

- بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:
- فهم مبادئ أنظمة إدارة الجودة وأسسها الحديثة.
- التعرف على المتطلبات الرئيسية للمواصفة ISO 9001.
- تقييم مستوى نضج نظام إدارة الجودة في المؤسسة.
- تطبيق منهج إدارة العمليات في نظام الجودة.

- دمج التفكير المبني على المخاطر ضمن عمليات إدارة الجودة.
- تحديد أهداف الجودة ومؤشرات الأداء المناسبة.
- تطوير وإدارة المعلومات والوثائق المتعلقة بنظام الجودة.
- تحديد نقاط الضعف وحالات عدم المطابقة وفرص التحسين.
- تخطيط وتنفيذ عمليات التدقيق الداخلي بفعالية.
- تحليل الأسباب الجذرية لحالات عدم المطابقة.
- تطوير الإجراءات التصحيحية ومتابعة فعاليتها.
- قياس وتحليل أداء نظام إدارة الجودة.
- دعم تطبيق ISO 9001 والاستعداد للحصول على الشهادة.
- تعزيز التركيز على العملاء ورضا أصحاب المصلحة.
- بناء ثقافة مؤسسية قائمة على التحسين المستمر.

الفئة المستهدفة

تستهدف هذه الدورة مديري الجودة، ومسؤولي ضمان الجودة ومراقبة الجودة، ومنسقي أنظمة الجودة، والمدققين الداخليين، ومسؤولي العمليات، ومسؤولي الامتثال، والمديرين المسؤولين عن الجودة والأداء المؤسسي.

كما تناسب مديري الإدارات والمشرفين والمهندسين والمتخصصين والعاملين في إدارة العمليات والمخاطر والتوثيق والامتثال والتحسين المستمر.

وتعد الدورة مناسبة بشكل خاص للمهنيين المسؤولين عن تطبيق أو تطوير أو تدقيق أنظمة إدارة الجودة، وكذلك المؤسسات التي تستعد للحصول على شهادة ISO 9001 أو ترغب في تعزيز فعالية نظام الجودة الحالي.

مخرجات التعلم

- بعد إتمام الدورة، سيتمكن المشاركون من:
- شرح أهداف وهيكل نظام إدارة الجودة وفق ISO 9001.
- تفسير المتطلبات الرئيسية للمواصفة وربطها ببيئة المؤسسة.
- تحديد العمليات المؤسسية والعلاقات والتداخلات بينها.
- تطبيق التفكير المبني على المخاطر في إدارة الجودة.
- تطوير أهداف جودة قابلة للقياس ومؤشرات أداء مناسبة.
- إدارة المعلومات والوثائق والسجلات المتعلقة بنظام الجودة.
- تقييم أداء العمليات وتحديد فجوات الجودة.
- تخطيط وتنفيذ عمليات التدقيق الداخلي بفعالية.
- تحديد حالات عدم المطابقة وتوثيقها بصورة صحيحة.
- تطبيق أساليب تحليل الأسباب الجذرية.
- تطوير الإجراءات التصحيحية والتحقق من فعاليتها.
- تقييم جاهزية المؤسسة للحصول على شهادة ISO 9001.
- دعم مراجعة الإدارة وتقييم أداء نظام الجودة.
- تطوير مبادرات عملية للتحسين المستمر.
- الكفاءات المستهدفة
- أنظمة إدارة الجودة.
- متطلبات ISO 9001.
- إدارة العمليات.

- التفكير المبني على المخاطر.
- تخطيط الجودة.
- أهداف ومؤشرات أداء الجودة.
- إدارة الوثائق والسجلات.
- التدقيق الداخلي للجودة.
- إدارة حالات عدم المطابقة.
- تحليل الأسباب الجذرية.
- الإجراءات التصحيحية.
- تقييم الأداء.
- مراجعة الإدارة.
- التحسين المستمر.
- تطبيق ISO 9001 والاستعداد للحصول على الشهادة.
- المحاوِر التدريبية

محاوِر الدورة

اليوم الأول

أنظمة إدارة الجودة وأساسيات ISO 9001

- مفهوم أنظمة إدارة الجودة وقيمتها للمؤسسات.
- تطور إدارة الجودة ومبادئها الحديثة.
- هيكل المواصفة ISO 9001 ومتطلباتها الرئيسية.

اليوم الأول — تابع

- منهج العمليات في إدارة الجودة.
- التركيز على العملاء وأصحاب المصلحة.
- دور القيادة والالتزام المؤسسي بالجودة.
- سياسة الجودة والتوجه المؤسسي.
- فهم سياق المؤسسة والأطراف المعنية.
- تحديد نطاق نظام إدارة الجودة.
- تحديد الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات.
- تطبيق عملي: تقييم الوضع الحالي لنظام إدارة الجودة وتحديد الفجوات الأولية.

اليوم الثاني

إدارة العمليات والمخاطر وتخطيط الجودة

- تحديد العمليات المؤسسية ووصفها.
- مدخلات ومخرجات العمليات والتفاعلات والضوابط.
- تحديد ملاك العمليات والمسؤوليات.
- تحديد أهداف الجودة والمستهدفات القابلة للقياس.
- التفكير المبني على المخاطر وإدارة الفرص.
- تحديد مخاطر الجودة ونقاط الضعف التشغيلية.
- تقييم المخاطر وأساليب معالجتها.
- تخطيط الجودة والضوابط التشغيلية.
- إدارة التغييرات المؤثرة في جودة الأداء.
- ربط أهداف الجودة بالاستراتيجية المؤسسية.
- تطبيق عملي: إعداد خريطة للعمليات وتقييم مخاطر الجودة.

اليوم الثالث

التوثيق والضبط التشغيلي وقياس الأداء

- متطلبات المعلومات الموثقة في نظام الجودة.
- إعداد إجراءات الجودة وتعليمات العمل.
- اعتماد الوثائق وإدارتها ومراجعتها وتحديثها.
- إدارة السجلات والأدلة المتعلقة بمطابقة المتطلبات.
- التخطيط التشغيلي وضبط العمليات.
- إدارة الموردين والعمليات المقدمة من الأطراف الخارجية.
- إدارة متطلبات المنتجات والخدمات.
- قياس رضا العملاء وتحليل الملاحظات.
- مؤشرات أداء الجودة وطرق القياس.
- تحليل البيانات وتقييم الأداء.
- تطبيق عملي: إعداد إطار لضبط إحدى العمليات وتحديد مؤشرات أدائها.

اليوم الرابع

التدقيق الداخلي وحالات عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية

- مبادئ التخطيط للتدقيق الداخلي للجودة.
- إعداد برنامج التدقيق وخطة التدقيق.
- إعداد قوائم التحقق ومتطلبات الأدلة.
- تنفيذ المقابلات والملاحظات أثناء التدقيق.
- تحديد الملاحظات وحالات عدم المطابقة.
- صياغة نتائج التدقيق بصورة موضوعية وواضحة.

اليوم الرابع — تابع

- أساليب تحليل الأسباب الجذرية.
- تطوير الإجراءات التصحيحية والتحسينية.
- التحقق من فعالية الإجراءات التصحيحية.
- إعداد تقارير التدقيق ورفع النتائج للإدارة.
- تطبيق عملي: تنفيذ تدقيق داخلي محاكاة وفق ISO 9001 وإعداد الإجراءات التصحيحية.

اليوم الخامس

مراجعة الإدارة والاستعداد للشهادة والتحسين المستمر

- تقييم فعالية نظام إدارة الجودة.
- مدخلات ومخرجات مراجعة الإدارة.
- مراجعة أهداف الجودة والأداء المؤسسي.
- تحليل رضا العملاء وملاحظات أصحاب المصلحة.
- متابعة الاتجاهات والمخاطر والفرص ونتائج التحسين.
- الاستعداد لتدقيق الحصول على شهادة ISO 9001.
- أبرز تحديات تطبيق المواصفة والحصول على الشهادة.
- إدارة حالات عدم المطابقة والمحافظة على فعالية النظام.
- بناء ثقافة التحسين المستمر.
- المقارنة المرجعية وتطوير أداء الجودة.
- إعداد خارطة طريق لتطبيق وتحسين نظام إدارة الجودة.
- تطبيق عملي: إعداد خطة عمل لمدة 90 يوماً لتعزيز نظام إدارة الجودة والاستعداد للحصول على شهادة ISO 9001.



للتسجيل أو لطلب مزيد من المعلومات

صفحة الدورة: <https://quest-training.com/courses/quality-management-systems-iso-9001-training-course>

الموقع الإلكتروني: <https://quest-training.com>

البريد الإلكتروني: info@quest-training.com

الهاتف: +905016771440

