

رقم الدورة 1960

دورة أنظمة إدارة الجودة وتطبيق ISO 9001

أنظمة إدارة الجودة والمعايير الدولية
إدارة الجودة والتميز التشغيلي

طريقة التقديم

حضور

المدة

5 أيام



نظرة عامة على الدورة

تقدم دورة أنظمة إدارة الجودة وتطبيق ISO 9001 إطاراً عملياً ومنهجياً لفهم وتصميم وتطبيق والمحافظة على نظام إدارة جودة فعال ومتوافق مع متطلبات ISO 9001. وتركز الدورة على تحويل متطلبات المعيار إلى عمليات وضوابط ومسؤوليات ووثائق ومؤشرات أداء قابلة للتطبيق ضمن بيئة العمل اليومية.

يتعرف المشاركون على المبادئ الأساسية لإدارة الجودة، ومنهج العمليات، وسياق المؤسسة، والقيادة، والتخطيط، والتفكير المبني على المخاطر، والرقابة التشغيلية، وتقييم الأداء، والتحسين المستمر. كما توضح الدورة كيفية استخدام ISO 9001 كمنظومة إدارية لتحسين العمليات والأداء، وليس كإجراء يقتصر على الاستعداد للحصول على الشهادة.

وتقدم الدورة منهجية متدرجة لتطبيق نظام إدارة الجودة تبدأ بتقييم الوضع الحالي وتحليل الفجوات، ثم تحديد العمليات ورسمها، وإدارة المخاطر، ووضع أهداف الجودة، وإعداد الوثائق والضوابط التشغيلية، وتحديد الكفاءات والمسؤوليات، ومراقبة الأداء، والتدقيق الداخلي، ومراجعة الإدارة، ومعالجة حالات عدم المطابقة. ومن خلال التمارين العملية ودراسات الحالة ورسم العمليات وورش إعداد الوثائق والتخطيط للتطبيق، يطور المشاركون القدرة على إنشاء نظام إدارة جودة عملي يدعم اتساق العمليات ورضا العملاء والامتثال والكفاءة التشغيلية وتقليل المخاطر والتحسين المستمر.

أهداف الدورة

- بنهاية الدورة، سيتمكن المشاركون من:
- شرح مبادئ وهيكل ومتطلبات ISO 9001.
- تحديد احتياجات المؤسسة ونطاق نظام إدارة الجودة المناسب لها.
- تنفيذ تحليل منهجي للفجوات مقارنة بمتطلبات ISO 9001.
- تحديد العمليات الرئيسية في المؤسسة وتحليل التفاعلات بينها.

- تطبيق التفكير المبني على المخاطر في إدارة الجودة والتخطيط التشغيلي.
- تطوير سياسات وأهداف للجودة ومؤشرات أداء قابلة للقياس.
- إنشاء المعلومات الموثقة والضوابط المناسبة للعمليات.
- تحديد الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات ومتطلبات الكفاءة.
- دمج متطلبات العملاء والالتزامات النظامية في نظام إدارة الجودة.
- إنشاء آليات للمراقبة والقياس والتحليل والتقييم.
- تطوير عمليات التدقيق الداخلي ومراجعة الإدارة.
- إدارة حالات عدم المطابقة وتطوير الإجراءات التصحيحية الفعالة.
- إعداد المؤسسة للتدقيق الخارجي والحصول على شهادة ISO 9001.
- تقييم فعالية نظام إدارة الجودة وتحديد فرص التحسين.
- إعداد خارطة طريق عملية لتطبيق نظام إدارة الجودة والمحافظة على استدامته.

الفئة المستهدفة

تستهدف الدورة مديري الجودة، ومتخصصي ضمان الجودة ومراقبة الجودة، ومنسقي أنظمة إدارة الجودة، ومالكي العمليات، والمدققين الداخليين، ومتخصصي الالتزام، والموظفين المسؤولين عن تطبيق أنظمة إدارة الجودة أو تطويرها والمحافظة عليها.

كما تناسب مديري العمليات ورؤساء الأقسام والمديرين الفنيين ومديري المشاريع ومتخصصي تحسين العمليات وإدارة المخاطر والصحة والسلامة والبيئة، إضافة إلى المديرين والقيادات الإدارية المشاركين في تطوير الأداء المؤسسي وتطبيق ISO 9001.

وتعد الدورة مناسبة للجهات الحكومية والبنوك والمؤسسات المالية وشركات النفط والغاز والمؤسسات الصناعية والهندسية وشركات الإنشاءات والمنشآت الصحية وشركات المرافق ومشغلي البنية التحتية وشركات التقنية والمؤسسات الكبرى التي تسعى إلى تطبيق نظام إدارة جودة متوافق مع ISO 9001 أو تطوير نظام قائم.

مخرجات التعلم

- بنهاية الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:
- تفسير متطلبات ISO 9001 وتحويلها إلى ممارسات مؤسسية قابلة للتطبيق.
- تحديد نطاق وهيكل نظام إدارة الجودة بصورة واضحة.
- تنفيذ تحليل شامل للفجوات المتعلقة بمتطلبات ISO 9001.
- رسم العمليات وتحديد المدخلات والمخرجات والتفاعلات والضوابط.
- تحديد مخاطر الجودة والفرص المرتبطة بالعمليات.
- تطوير سياسات وأهداف جودة ومؤشرات أداء قابلة للقياس.
- إعداد الإجراءات والمعلومات الموثقة اللازمة لنظام إدارة الجودة.
- دمج توقعات العملاء والمتطلبات المعمول بها ضمن العمليات المؤسسية.
- إنشاء ضوابط تشغيلية تدعم اتساق العمليات وجودة المخرجات.
- مراقبة أداء نظام إدارة الجودة باستخدام البيانات والمؤشرات المناسبة.
- تخطيط وتنفيذ عمليات التدقيق الداخلي لنظام إدارة الجودة.
- إدارة حالات عدم المطابقة والتحقق من فعالية الإجراءات التصحيحية.
- تنفيذ مراجعات الإدارة ومتابعة قرارات وإجراءات التحسين.
- إعداد المؤسسة للتدقيق الخارجي ومتطلبات الاعتماد.
- تحديد فرص التحسين المستمر وتطوير نظام إدارة الجودة.
- إعداد خطة عملية لتطبيق نظام إدارة الجودة والمحافظة عليه وتطويره.
- المحاور التدريبية

محاوور الءورة

الءوم الأول

أسس أنظمة إءارة الءوءة وءءءلباء ISO 9001

- مباءئ إءارة الءوءة والءركيز على العملاء.
- أهءاف وهكل وءءءلباء ISO 9001.
- منهء العملباء والءفكير النظمي.
- سباء المؤسسة والأطراء المعنفة.
- ءءفء نطاق نظام إءارة الءوءة.
- القباءة وسباء الءوءة والءزام الإءارة.
- الأءوار والمسؤولباء والصلاءباء.
- فهم العملباء المؤسسية وءفاعلاءها.
- الءفكير المبني على المخاطر والفرص.
- الءءطباء لءطببق نظام إءارة الءوءة.
- الءءءباء الشاءعة فف ءطببق النظام وعوامل النءاء.
- الءطببق العملف: ءءفء نطاق نظام إءارة الءوءة ورسم العملباء الرئفسفة والأطراء المعنفة والمءءلباء الأساسية للءوءة فف مؤسسة مءءارة.

الءوم الشافف

ءءلل الفءواء ورسم العملباء والءءطباء لءطببق النظام

- الاسءءءاء لءطببق ISO 9001.
- ءنففء ءءلل منهءف للءوءاء.
- ءءفء ءالاء عءم المءابقة وأولوباء الءطببق.

اليوم الثاني — تابع

- تحديد وتصنيف العمليات المؤسسية.
- رسم العمليات وتحليل التفاعلات.
- تحديد مدخلات ومخرجات وموارد وضوابط العمليات.
- تحديد مخاطر الجودة والفرص.
- تطوير أهداف الجودة وخطط العمل.
- تحديد فرق ومسؤوليات التطبيق.
- متطلبات الموارد والكفاءة والوعي.
- إعداد الجدول الزمني لتطبيق نظام إدارة الجودة.
- التطبيق العملي: تنفيذ تحليل فجوات وفق ISO 9001 وإعداد خطة تنفيذ مرتبة حسب الأولوية لمعالجة الفجوات المحددة.

اليوم الثالث

توثيق نظام إدارة الجودة والتطبيق التشغيلي

- تصميم هيكل وثائق نظام إدارة الجودة.
- سياسات الجودة والإجراءات وتعليمات العمل والسجلات.
- إدارة المعلومات الموثقة والتحكم في الوثائق.
- الكفاءة والتدريب والوعي والمعرفة المؤسسية.
- الاتصال ضمن نظام إدارة الجودة.
- التخطيط التشغيلي وضوابط العمليات.
- متطلبات العملاء والتواصل معهم.
- ضوابط الموردين والعمليات المقدمة من جهات خارجية.
- متطلبات المنتجات والخدمات.

اليوم الثالث — تابع

- إدارة التغييرات التشغيلية.
- مراقبة أداء العمليات وضوابط الجودة.
- التطبيق العملي: إعداد هيكل موثق لعملية تشغيلية مختارة يتضمن المسؤوليات والضوابط والسجلات والمخاطر ومؤشرات الأداء.

اليوم الرابع

تقييم الأداء والتدقيق الداخلي والإجراءات التصحيحية

- المراقبة والقياس والتحليل والتقييم.
- مؤشرات أداء الجودة.
- قياس رضا العملاء.
- مبادئ التخطيط للتدقيق الداخلي.
- برامج التدقيق الداخلي القائمة على المخاطر.
- جمع الأدلة الموضوعية.
- تحديد حالات عدم المطابقة وتوثيقها.
- تحليل الأسباب الجذرية والإجراءات التصحيحية.
- التحقق من فعالية الإجراءات التصحيحية.
- الاستعداد للتدقيق الخارجي.
- إدارة نتائج التدقيق وفرص التحسين.
- التطبيق العملي: تنفيذ تدقيق داخلي افتراضي وفق ISO 9001، وتوثيق النتائج، وتحليل الأسباب الجذرية، وإعداد الإجراءات التصحيحية المناسبة.

اليوم الخامس

مراجعة الإدارة والجاهزية للاعتماد والتحسين المستمر

- متطلبات وممارسات مراجعة الإدارة.
- تقييم أداء وفعالية نظام إدارة الجودة.
- مراجعة أهداف الجودة ونتائج التدقيق والمخاطر وملاحظات العملاء.
- اتخاذ القرارات الإدارية وتحديد أولويات التحسين.
- مبادئ التحسين المستمر.
- منع تكرار مشكلات الجودة.
- قياس نضج وفعالية نظام إدارة الجودة.
- الاستعداد لتدقيق الاعتماد.
- معالجة ملاحظات التدقيق الخارجي.
- المحافظة على نظام إدارة الجودة بعد التطبيق.
- بناء خارطة طريق طويلة المدى لتحسين الجودة.
- ربط نظام إدارة الجودة بالاستراتيجية والتميز التشغيلي.
- الورشة الختامية: إعداد خارطة طريق متكاملة لتطبيق ISO 9001 تشمل تحليل الفجوات، ورسم العمليات، وإدارة المخاطر، والتوثيق، والضوابط التشغيلية، وتقييم الأداء، والتدقيق الداخلي، والإجراءات التصحيحية، ومراجعة الإدارة، والجاهزية للاعتماد، والتحسين المستمر.

للتسجيل أو لطلب مزيد من المعلومات

صفحة الدورة:

<https://quest-training.com/courses/quality-management-systems-qms-iso-9001-implementation-training-course>الموقع الإلكتروني: <https://quest-training.com>البريد الإلكتروني: info@quest-training.com

الهاتف: +905016771440