



# دورة تأهيل الخبراء لنيل شهادة ISO 9001 في مجال إدارة الجودة الشاملة



**AGILE LEADERS**  
Training Center

# دورة تأهيل الخبراء لنيل شهادة ISO 9001 في مجال إدارة الجودة الشاملة

## نظرة عامة على الدورة

تهدف هذه الدورة، إلى تزويد المشاركين بالمعرفة والمهارات اللازمة ليلعبوا أدواراً رئيسية في التخطيط **الهدف من الدورة:** لمشاريع الجودة و تنفيذها بما يتوافق مع معايير مواصفة أيزو 9001 لعام 2015. سيكون المشاركون قادرين على القيام بالمشاركة في أو تقييم نظام إدارة الجودة بما يتوافق مع معايير المواصفة أيضاً

## الجمهور المستهدف:

- استشاريو الأيزو.
- مديرو الجودة ومهندسو الجودة.
- أعضاء فريق الجودة.
- خبراء نظام الإدارة.
- استشاريو نظام الإدارة.
- مدققو نظام إدارة الجودة.
- متخصصو ضمان الجودة / مراقبة الجودة.
- محللو الجودة.

## الأقسام المستهدفة:

- الإدارة العليا.
- قسم الجودة.
- قسم العمليات.
- أعضاء فريق التدقيق.

## القطاعات المستهدفة

- أي قطاع أو صناعة.
- الهيئات الحكومية ومافي حكمها

## أهداف الدورة

في نهاية هذه الدورة سيتمكن المشاركون من:

- استعراض متطلبات نظام إدارة الجودة وفقاً للأيزو 9001.
- تنفيذ نظام إدارة الجودة والامثال لمتطلبات الأيزو 9001:2015.
- تدقيق نظام إدارة الجودة.



- التخطيط والأداء والتقرير عن تدقيقات نظام إدارة الجودة.
- تدقيق نظام إدارة وفقًا للآيزو 19011:2018.
- إجراء تحليل وتقييم منهجي للجودة.
- اتقان كيفية إجراء اجتماع مراجعة الإدارة.
- ادراك أهمية القيادة والالتزام.
- ادراك معنى عدم المطابقة وإجراءات الإجراء التصحيحي.

## أدوات الدورة

- بنود الآيزو 9001:2015.
- قائمة تخطيط التدقيق.
- نموذج تقرير عدم المطابقة.
- مواد الدورة.
- قائمة القراءة.

## محتوى الدورة

### اليوم 1: مقدمة في الآيزو 9001:2015

- **الموضوع 1:** ماهو تعريف الجودة؟
- **الموضوع 2:** مبادئ إدارة الجودة.
- **الموضوع 3:** إنشاء نظام إدارة الجودة QMS.
- **الموضوع 4:** الآيزو 9001 وعائلة معايير الآيزو 9000.
- **الموضوع 5:** حول الحصول على شهادة الآيزو 9001.
- **الموضوع 6:** فهم المنهج العملياتي.
- **الموضوع 7:** امتلاك عقلية مبنية على إدارة المخاطر.
- **الموضوع 8:** هيكل الآيزو 9001:2015.

### اليوم 2: المادة 4 والمادة 5 من الآيزو 9001:2015

- **الموضوع 1: المادة 4 من الآيزو 9001:2015**
  - فهم المنظمة وسياقها.
  - احتياجات وتوقعات أصحاب المصلحة.
  - تحديد نطاق نظام الإدارة.
  - نظام إدارة الجودة وعملياته.

- **الموضوع 2: المادة 5 من الآيزو 9001:2015**
  - القيادة والالتزام.
  - التركيز على العميل.
  - إنشاء وتواصل سياسة الجودة.
  - الأدوار التنظيمية، المسؤوليات والسلطات.



### اليوم 3: المادة 6 والمادة 7 من الآيزو 9001:2015

#### • الموضوع 1: المادة 6 من الآيزو 9001:2015

- إجراءات معالجة المخاطر والفرص.
- الأهداف النوعية والتخطيط لتحقيقها.
- التخطيط للتغييرات.

#### • الموضوع 2: المادة 7 من الآيزو 9001:2015

- الموارد.
- الأشخاص.
- البنية التحتية.
- بيئة العمليات التشغيلية.
- الموارد للمراقبة والقياس.
- المعرفة التنظيمية.
- الكفاءة.
- الوعي.
- التواصل.
- المعلومات الموثقة.

### اليوم 4 المادة 8 والمادة 9 من الآيزو 9001:2015

#### • الموضوع 1: المادة 8 من الآيزو 9001:2015

- التخطيط للعمليات والتحكم فيها.
- التواصل مع العملاء.
- تحديد متطلبات المنتجات والخدمات.
- مراجعة متطلبات المنتجات والخدمات.
- التصميم وتطوير المنتجات والخدمات.
- التخطيط للتصميم والتطوير المدخلات - الضوابط - النتائج - التغييرات.
- التحكم في العمليات والمنتجات والخدمات المقدمة من الخارج.
- نوع ومدى التحكم.
- المعلومات للموردين الخارجيين.
- التحكم في إنتاج وتقديم الخدمات.
- التعريف والتتبع.
- الممتلكات التي تخص العملاء أو الموردين الخارجيين.
- الاحتفاظ.
- الأنشطة بعد التسليم.
- التحكم في التغييرات.
- إطلاق المنتجات والخدمات.
- التحكم في النواتج غير المطابقة.

•  
•

#### • الموضوع 2: المادة 9 من الآيزو 9001:2015

- المراقبة، القياس، التحليل والتقييم.
- رضا العميل.
- إجراء التحليل والتقييم.
- إجراء التدقيق الداخلي.
- إجراء مراجعة الإدارة.



## اليوم 5 المادة 10 من الآيزو 9001:2015 وتدقيق نظام الإدارة

### • المادة 10 من الآيزو 9001:2015

- التحسين.
- التعامل مع عدم المطابقة واتخاذ الإجراء التصحيحي.
- تعريف التحسين المستمر.
- تدقيق نظام الإدارة.
- أنواع تدقيقات نظام الإدارة.
- نطاق التدقيق وأهدافه ومعايير.
- فريق التدقيق وتخطيط التدقيق.
- إجراء التدقيق.
- عدم المطابقات.
- تقرير التدقيق.

### • المراجعة كل النقاط الرئيسية من الدورة

## كيف تختلف هذه الدورة عن دورات تدريب الآيزو 9001 الأخرى؟

تتضمن هذه الدورة ثلاثة أجزاء رئيسية:

**الجزء الأول هو المقدمة:** يناقش هذا الجزء من دورة تدريب الآيزو 9001 مفاهيم مثل "الجودة" ونظام إدارة الجودة QMS. يستعرض هذا الجزء أهم المعايير ذات الصلة في سلسلة الآيزو 9000.

سيقدم أيضًا تاريخ موجز عن آيزو 9001. سيغطي هذا الجزء مفهومي حيويين لفهم QMS وهما نظام إدارة الجودة؛ المنهج التشغيلي للمدخلات - العمليات - النتائج والتفكير المبني على إدارة المخاطر.

**الجزء الثاني هو مناقشة مفصلة لجميع بنود المعيار:** يبدأ بمناقشة السياق التنظيمي. سيشرح أيضًا نطاق QMS. سيناقش دور القيادة والتزام الإدارة العليا في QMS.

بالإضافة إلى ذلك، سيناقش الجزء الثاني سياسة الجودة. سيحدد الأدوار والمسؤوليات والسلطات المعنية. سيشرح أيضًا المخاطر والفرص المرتبطة بالقطاع. سينتقل هذا الجزء بعد ذلك لمناقشة الأهداف النوعية وسيظهر الخطط لتحقيقها. سيستعرض الموارد اللازمة لـ QMS. تشمل هذه الموارد البنية التحتية، بيئة تشغيل العمليات، الأشخاص المؤهلين والمعرفة التنظيمية.

سيظهر هذا الجزء الدعم اللازم لـ QMS وتحكمه. سيستعرض العملية التي يجب أن تتبعها المنظمة لتصميم وتطوير منتجاتها وخدماتها.

سيركز هذا الجزء بعد ذلك على التواصل مع العميل. سيناقش عمليات الشراء والتحكم في العمليات.

سيناقش الجزء الثاني أيضًا المنتجات والخدمات المقدمة من قبل الموردين الخارجيين. سيركز على التعريف والتتبع. سيحدد تدابير التحكم في ممتلكات العملاء والموردين الخارجيين.

سيركز هذا الجزء أيضًا على متطلبات الاحتفاظ. سيناقش الأنشطة بعد التسليم. وسيشرح إدارة النواتج غير المطابقة.

أخيرًا، سيختتم الجزء الثاني بمتطلبات مراقبة رضا العميل. سيناقش التدقيقات الداخلية لـ QMS. سيشرح مراجعة الإدارة. وإدارة عدم المطابقات في QMS أو ما يسمى بالتحسين المستمر لنظام الإدارة.

**الجزء الثالث والأخير يتعلق بتدقيق نظام الإدارة بشكل عام:** يهدف إلى مناقشة مواضيع مثل مبادئ التدقيق.

سيناقش الأنواع المختلفة لتدقيقات نظام الإدارة. سيشرح النطاق والأهداف ومعايير التدقيق. سيساعد المشاركون في إجراء تدقيق QMS، بما في ذلك خطة التدقيق وتقرير التدقيق. يهدف إلى إظهار كيف يجب إدارة عدم المطابقات والفرص للتحسين.

## هل هذه الدورة جزء من دورات التحسين المستمر؟

بالإضافة إلى كونها دورة تدريبية داخلية للآيزو 9001:2015، تركز هذه الدورة على تحسين العمليات. ستناقش الطرق العملية للتحسين المستمر لعمليات الأعمال.

# WHO WE ARE

Agile Leaders is a renowned training center with a team of experienced experts in vocational training and development. With 20 years of industry experience, we are committed to helping executives and managers replace traditional practices with more effective and agile approaches.

## OUR VISION

We aspire to be the top choice training provider for organizations seeking to embrace agile business practices. As we progress towards our vision, our focus becomes increasingly customer-centric and agile.

## OUR MISSION

We are dedicated to developing value-adding, customer-centric agile training courses that deliver a clear return on investment. Guided by our core agile values, we ensure our training is actionable and impactful.

## WHAT DO WE OFFER

At Agile Leaders, we offer agile, bite-sized training courses that provide a real-life return on investment. Our courses focus on enhancing knowledge, improving skills, and changing attitudes. We achieve this through engaging and interactive training techniques, including Q&As, live discussions, games, and puzzles.



**AGILE LEADERS**  
Training Center

## CONTACT US

 UAE, Dubai Investment Park First

 +971585964727  
+447700176600

 [sales@agile4training.com](mailto:sales@agile4training.com)



## Gamified and Interactive Training

We understand that training delivery can be challenging, both online and offline. To ensure engagement and achieve learning objectives, we have developed our own activities and collaborated with industry-leading solutions to gamify our training sessions. This approach increases interaction levels and guarantees effective learning outcomes.



## Our Training Categories

We cover a wide range of training categories to cater to different needs and interests

|                                                           |                                       |
|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| Branding, Marketing, Customer Relations, & Sales Programs | Political & Public Relations Programs |
| Finance and Accounting Programs                           | Project Management Programs           |
| Human Resources Management Programs                       | Quality & Process Management          |
| Management & Leadership Programs                          | Self-Development Programs             |

Join Agile Leaders today and embark on a transformative journey towards becoming a more agile and effective leader. Experience our customer-centric approach, actionable training, and guaranteed return on investment. Let us help you unleash your full potential in the dynamic business landscape.



## Where to Find Us

You can join our training programs at our centers located in

We also offer online training sessions through the Zoom platform.



|                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Malaysia</b>                                                                     | <b>Morocco</b>                                                                      | <b>Spain</b>                                                                        | <b>France</b>                                                                       | <b>UK</b>                                                                           | <b>Italy</b>                                                                        | <b>Egypt</b>                                                                        | <b>Turkey</b>                                                                         | <b>Georgia</b>                                                                        | <b>Azerbaijan</b>                                                                     | <b>UAE</b>                                                                            |
| Kuala Lumpur                                                                        | Casablanca                                                                          | Barcelona                                                                           | Paris                                                                               | London                                                                              | Rome                                                                                | Cairo<br>Sharm El-Sheikh                                                            | Istanbul                                                                              | Tbilisi                                                                               | Baku                                                                                  | Dubai                                                                                 |



UAE, Dubai Investment  
Park First



+971585964727  
+447700176600



sales@agile4training.com