



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



**AGILE LEADERS**  
Training Center

16 - 20 Feb 2027  
الدار البيضاء



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

المرجع: 1026\_1906 التاريخ: 20 Feb 2027 - 16 الموقع: الدار البيضاء الرسوم: Euro 4100

### نظرة عامة على الدورة

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

### الجمهور المستهدف:

- استشاريو النيزو.
- 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 ومهافي حكها



## أهداف الدورة

في نهاية هذه الدورة سيتمكن المشاركون من:

- استعراض متطلبات نظام إدارة الجودة وفقاً للـ 9001.
- تنفيذ نظام إدارة الجودة والامتثال لمتطلبات الـ 9001:2015.
- تحقيق نظام إدارة الجودة.
- التخطيط والنداء والتقرير عن تدقيقات نظام إدارة الجودة.
- تحقيق نظام إدارة وفقاً للـ 9001:2015.
- إجراء تحليل وتقييم منهجي للجودة.
- إتقان كيفية إجراء اجتماع مراجعة الإدارة.
- إدراك أهمية القيادة والالتزام.
- إدراك معنى عدم المطابقة وإجراءات الإجراء التصحيحي.

## أدوات الدورة

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

## محتوى الدورة

### اليوم 1: مقدمة في الـ 9001:2015

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

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

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



• الموضوع 2: الهادة 5 من النيزو 9001:2015

- القيادة والالتزام.
- التركيز على العميل.
- إنشاء وتواصل سياسة الجودة.
- النُدوار التنظيمية، المسؤوليات والسلطات.

اليوم 3: الهادة 6 والهادة 7 من النيزو 9001:2015

• الموضوع 1: الهادة 6 من النيزو 9001:2015

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

• الموضوع 2: الهادة 7 من النيزو 9001:2015

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

اليوم 4: الهادة 8 والهادة 9 من النيزو 9001:2015

• الموضوع 1: الهادة 8 من النيزو 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.
- المهتلكات 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 النيزو 9001:2015**

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

**اليوم 5 المادة 10 من النيزو 9001:2015 وتدقيق نظام الإدارة**

• **المادة 10 من النيزو 9001:2015**

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

• **المراجعة كل النقاط الرئيسية من الدورة**

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

تتضمن هذه الدورة ثلاثة أجزاء رئيسية:

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

سيقدم أيضاً تاريخ موجز عن نيزو 9001. سيغطي هذا الجزء مفاهيم 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 أيضاً نطاق QMS. سيناقش دور القيادة والتزام الإدارة العليا في QMS.

بالإضافة إلى ذلك، سيناقش الجزء الثاني سياسة الجودة. سيحدد الأدوار والمسؤوليات والسلطات المعنية. سيشرح أيضاً 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 أيضاً المنتجات والخدمات المقدمة من قبل الموردين الخارجيين. سيركز على التعريف والتتبع. سيحدد تدابير التحكم في ممتلكات العملاء والموردين الخارجيين.

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

أخيراً، 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 والنخير 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. بها 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 للنيزو 9001:2015، تركز هذه الدورة على تحسين العمليات. ستناقش الطرق العملية للتحسين المستمر لعمليات الأعمال.

## فئات الدورات التدريبية

|                                                    |                                                     |
|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة        | دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات                  |
| دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات   | دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية                 |
| دورات الذهن السيرياني ودورات تقنية المعلومات       | دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة |
| دورات التدريب القانوني والهشتريات والتعاقدات       | دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات |
| دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال             | دورات السكرتارية و إدارة المكاتب                    |
| دورات الصحة والسلامة والذهن المهني                 | دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة     |
| دورات المحاسبة و التهويل و دورات الإدارة المالية   | دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات                 |
| دورات في مجالات القيادة والإدارة                   | دورات معتمدة من قبل هيئات دولية                     |
| دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيقية |                                                     |



## معدن التدريب

|                                      |                                         |                                    |
|--------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------|
| أكر<br>غانا                          | أثينا<br>اليونان                        | أبوظبي<br>الإمارات العربية المتحدة |
| الجبيل<br>المملكة العربية السعودية   | استنبول<br>تركيا                        | أهستردام<br>هولندا                 |
| الرياض<br>المملكة العربية السعودية   | الدوحة<br>قطر                           | الدار البيضاء<br>المغرب            |
| المنامة<br>مملكة البحرين             | الكويت<br>الكويت                        | القاهرة<br>مصر                     |
| بانكوك<br>تايلند                     | باكو<br>أذربيجان                        | باريس<br>فرنسا                     |
| برلين<br>ألمانيا                     | برشلونة<br>إسبانيا                      | براغ<br>جمهورية التشيك             |
| تيليسي<br>جورجيا                     | بوكيت<br>تايلاند                        | بورتو<br>البرتغال                  |
| جنيف<br>سويسرا                       | جاكارتا<br>جمهورية إندونيسيا            | تورنتو<br>كندا                     |
| روما<br>إيطاليا                      | دبي<br>الإمارات العربية المتحدة         | جوهانسبرغ<br>جنوب أفريقيا          |
| سنغافورة<br>سنغافورة                 | سان دييغو<br>الولايات المتحدة الأمريكية | زنجان<br>تنزانيا                   |
| شيكاغو<br>الولايات المتحدة الأمريكية | شرم الشيخ<br>مصر                        | سيول<br>كوريا الجنوبية             |
| طوكيو<br>اليابان                     | طشقند<br>أوزبكستان                      | طرابزون<br>تركيا                   |
| فرانكفورت<br>ألمانيا                 | عن بعد<br>منصة زووم                     | عمان<br>المملكة الأردنية الهاشمية  |



## مدن التدريب

|                          |                                       |                    |
|--------------------------|---------------------------------------|--------------------|
| كيب تاون<br>جنوب افريقيا | كوالالمبور<br>ماليزيا                 | فيينا<br>النمسا    |
| لندن<br>المملكة المتحدة  | لشبونة<br>البرتغال                    | لانكاوي<br>ماليزيا |
| مسقط<br>سلطنة عمان       | هدريد<br>اسبانيا                      | ماربيا<br>اسبانيا  |
| ميونخ<br>ألمانيا         | ميلان<br>إيطاليا                      | مونترو<br>سويسرا   |
|                          | نيويورك<br>الولايات المتحدة الأمريكية | نيروبي<br>كينيا    |