

دورة نظام إدارة الجودة ISO 9001 والتأهيل للشهاد

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

دورة نظام إدارة الجودة ISO 9001 والتأهيل للشهادة

نظرة عامة

تسعى المنظمات في بيئات العمل التنافسية إلى تطبيق أطر منهجية تضمن موثوقية المنتجات والخدمات وفق المعايير المعترف بها دوليا. تزود دورة نظام إدارة الجودة ISO 9001 المشاركين بالمعرفة التفصيلية لبناء متطلبات المعيار وتصميم العمليات التشغيلية وإجراء عمليات التدقيق الداخلي وإدارة التحسين المستمر. يتناول البرنامج إجراءات تقييم المطابقة ويوضح المهام الميدانية لكل من كبير المطبقين Lead Implementer وكبير المدققين Lead Auditor مع التركيز على آليات فحص الأداء المؤسسي. تقدم هذه الدورة بواسطة أجايل للتدريب.

الفئة المستهدفة

يستهدف هذا البرنامج المهنيين المسؤولين عن إدارة وتوجيه مبادرات الجودة، ويشمل ذلك:

- مديرو الجودة وأخصائيو توكيد الجودة وضبط العمليات
- مدققو الامتثال الداخلي ومسؤولو التدقيق الخارجي
- المرشحون لتولي مسؤوليات كبير المطبقين أو كبير المدققين
- مهندسو تحسين العمليات ومديرو العمليات التشغيلية
- مسؤولو الامتثال المؤسسي ومحللو المخاطر التشغيلية
- أصحاب الأعمال والقيادات التشغيلية المعنية بالجاهزية لتقييم المطابقة

الإدارات المستهدفة

يقدم البرنامج أدوات تطبيقية تخدم وظائف مؤسسية متعددة، منها:

- إدارات توكيد الجودة والامتثال
- إدارات العمليات وهندسة الإجراءات
- إدارات المشتريات وإدارة سلاسل الإمداد
- إدارات الشؤون التنظيمية وإدارة المخاطر
- إدارات خدمة العملاء وعلاقات المستفيدين

AGILE LEADERS
Training Center

القطاعات المستهدفة

يلبي المحتوى متطلبات بيئات تشغيلية وصناعية متنوعة تشمل:

- التصنيع والهندسة الثقيلة
- الرعاية الصحية والأدوية والأجهزة الطبية
- تقنية المعلومات وتطوير البرمجيات
- الخدمات المصرفية والتأمين والقطاع المالي
- الخدمات اللوجستية والنقل وسلاسل التوريد
- التعليم العالي ومؤسسات التدريب المهني

أهداف الدورة

بنهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

- تفسير بنود مواصفة ISO 9001:2015 ومواءمة مسارات العمل التنظيمية مع معايير الجودة
- بناء هيكل متكامل لنظام إدارة الجودة ينسجم مع الأنشطة التشغيلية اليومية
- تخطيط وتنفيذ عمليات التدقيق الداخلي لتقييم الأداء المؤسسي
- توثيق حالات عدم المطابقة ومعالجتها بالاعتماد على أدوات تحليل السبب الجذري
- تجهيز الوثائق والفرق الميدانية لمراحل تقييم الجاهزية والتدقيق الخارجي
- تطبيق تقنيات التدقيق المعتمدة لدى كبير المدققين لإدارة المقابلات وجمع الأدلة
- استخدام قوائم التحقق الخاصة بمعيار ISO 9001 لدعم استدامة تحسين الإجراءات

منهجية التدريب

يعتمد البرنامج أساليب تفاعلية تدمج المعرفة النظرية بالتطبيق العملي المباشر، وتشمل:

- دراسات حالة تشغيلية تبين تحديات التطبيق في البيئات المؤسسية الواقعية
- ورش عمل لصياغة أدلة الجودة وتصميم الإجراءات وقوائم التدقيق
- أنشطة جماعية تركز على تطبيق التفكير القائم على المخاطر
- محاكاة تدقيق تجريبية وجلسات تمثيل أدوار استقصائية لجمع الأدلة
- حلقات نقاش مهنية موجهة للإجابة عن التحديات التشغيلية المشتركة

AGILE LEADERS
Training Center

الحقيبة التدريبية

يحصل المشاركون على حزمة متكاملة من المواد المرجعية، تتضمن:

- دليل مرجعي تفصيلي لمتطلبات نظام إدارة الجودة
- قوائم التحقق لتقييم الامتثال لمتطلبات ISO 9001
- نماذج خطط التدقيق وسجلات عدم المطابقة وتقارير المتابعة
- نماذج إجرائية ودراسات حالة قطاعية توضيحية
- أدلة إرشادية لاختبار الجاهزية وتمارين التقييم الذاتي
- مجموعة وثائق رقمية إرشادية تدعم التطبيق الميداني

جدول الدورة

اليوم 1: أساسيات معيار ISO 9001 وإدارة الجودة

- المبادئ والنطاق والأهداف الاستراتيجية لأنظمة إدارة الجودة الحديثة
- التطور التاريخي للمعايير الدولية المنظمة للجودة والتحسين
- المبادئ السبعة الأساسية لإدارة الجودة وتطبيقاتها المؤسسية
- المكاسب التنظيمية الناجمة عن تبني وتطبيق نظام إدارة الجودة
- الهيكل التنظيمي الموحد وفق إطار الهيكل عالي المستوى High-Level Structure
- تصحيح المفاهيم الشائعة غير الدقيقة حول الامتثال ومتطلبات التطبيق
- جلسة مراجعة وتأمل: حلقة نقاش جماعية لترجمة مبادئ الجودة إلى ممارسات يومية

اليوم 2: متطلبات المواصفة والتوثيق والقيادة

- تحليل تفصيلي لبنود مواصفة ISO 9001:2015 ومتطلبات كل بند
- إنشاء المعلومات الموثقة المطلوبة وضوابط التحكم في الوثائق والسجلات
- صياغة سياسة الجودة وتحديد الأهداف القابلة للقياس والمتابعة
- التزامات القيادة المؤسسية وسياق المنظمة وتوقعات أصحاب المصلحة
- تطبيق منهجية التفكير القائم على المخاطر ورسم مسارات العمليات
- التخطيط التشغيلي وضوابط إدارة التغيير في الإجراءات والأنشطة
- جلسة مراجعة وتأمل: تحليل معوقات التوثيق ووضع حلول معالجة عملية

AGILE LEADERS
Training Center

اليوم 3: تنفيذ التدقيق وإدارة حالات عدم المطابقة

- تخطيط برامج التدقيق الداخلي وتحديد المعايير المرجعية والنطاق
- مقارنة منهجيات وأهداف التدقيق الداخلي مقابل التدقيق الخارجي
- رصد حالات عدم المطابقة وجمع الأدلة الموضوعية وتدوين الملاحظات
- بروتوكولات التدقيق الداخلي وأساليب إجراء المقابلات المهنية المحايدة
- مراحل وإجراءات تقييم المطابقة الرسمية المنفذة عبر جهات التدقيق المستقلة
- مسار التصحيح الفوري وإجراءات تحليل السبب الجذري والتحسين العلاجي
- جلسة مراجعة وتأمل: تمرين تطبيقي لجمع أدلة التدقيق واستعراض النتائج الميدانية

اليوم 4: أدوار المطبقين وحوكمة أعمال التدقيق

- المسؤوليات الرئيسية والمهام التشغيلية المسندة إلى كبير المطبقين
- الكفاءات الفنية وقواعد السلوك المهني المعتمدة لدى كبير المدققين
- تنفيذ المراجعات المكتبية للوثائق وإدارة الاجتماعات الافتتاحية والتقييم الميداني
- إعداد تقارير التدقيق وصياغة خطط متابعة الإجراءات التصحيحية
- تخطيط الموارد وتقدير الميزانيات والجدول الزمني لمشاريع التطبيق
- إجراءات المتابعة اللاحقة للتدقيق ومتطلبات زيارات المراقبة الدورية
- جلسة مراجعة وتأمل: محاكاة عملية لسيناريو تدقيق ونقد جماعي لتقرير النتائج

اليوم 5: الجاهزية للتقييم والتحسين المستمر للنظام

- تقييم الجاهزية المؤسسية وإجراء دراسات الفجوات التشغيلية السابقة للتدقيق
- محاكاة تدقيق تقييم المطابقة وتتبع مسارات التدقيق عبر الإدارات
- مراجعة منظمة لتقنيات التقييم ونقاط التحقق المعرفية والعملية
- معالجة النتائج المعقدة ووضع الضوابط الوقائية لمنع تكرار الملاحظات
- استدامة الامتثال من خلال اجتماعات مراجعة الإدارة ومؤشرات الأداء
- بناء خارطة طريق استراتيجية لترسيخ ثقافة الجودة المؤسسية المستدامة
- جلسة مراجعة وتأمل: ملخص عام وإعداد خطط العمل الفردية واختتام البرنامج

AGILE LEADERS
Training Center

الأسئلة الشائعة

ما المؤهلات أو المتطلبات المسبقة اللازمة للمشاركين قبل التسجيل في الدورة؟

لا تتطلب الدورة شهادات مسبقة محددة، ولكن يستحسن أن يمتلك المشارك معرفة أولية بمفاهيم إدارة الجودة أو خبرة عملية في مجالات الامتثال أو التدقيق أو العمليات التشغيلية.

ما المدة الزمنية لجلسات كل يوم، وما هو إجمالي الساعات التدريبية للبرنامج؟

تستمر جلسات كل يوم لنحو 4 إلى 5 ساعات تشمل فترات الاستراحة والتطبيقات العملية، بإجمالي يتراوح بين 20 و25 ساعة تدريبية موزعة على أسبوع.

ما الفرق بين دور كبير المدققين ودور كبير المطبقين في معيار ISO 9001؟

يركز كبير المدققين على فحص وتقييم مدى امتثال نظام إدارة الجودة عبر تدقيقات منهجية ومستقلة، في حين يتولى كبير المطبقين مسؤولية تصميم وتوثيق ودمج متطلبات المعيار ضمن بيئة العمل المؤسسية.

ما يميز هذه الدورة عن غيرها من دورات ISO 9001 التدريبية

تركز هذه الدورة على الجانب التطبيقي المباشر بدلا من الاستغراق في النظريات المجردة. يكتسب المشاركون مهارات مهنية متكاملة عبر دراسات الحالة الميدانية ومحاكاة التدقيق وورش العمل المخصصة لإعداد وثائق الجودة، مما يربط مهام فرق التطبيق بمهام فرق التدقيق لتوفير رؤية تشغيلية شاملة تضمن استدامة النظام وجاهزيته للتقييم.

AGILE LEADERS
Training Center

فئات الدورات التدريبية

الأعمال الزراعية والأمن الغذائي	الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة
دورات إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال	دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات
دورات إدارة الرعاية الصحية	دورات إدارة المرافق والعقارات
دورات إدارة المنظمات غير الحكومية والعمل الإنساني والتنمية	دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات
دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية	دورات إدارة وعمليات الطيران
دورات الأمن السيبراني ودورات تقنية المعلومات	دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة
دورات التدريب القانوني والمشتريات والتعاقدات	دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات
دورات التعليم وتطوير التعلم	دورات الحكومة الرقمية والخدمات العامة
دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال	دورات السكرتارية و إدارة المكاتب
دورات الشحن والملاحة البحرية والموانئ	دورات الصحة والسلامة والأمن المهني
دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة	دورات الضيافة والسياحة
دورات المحاسبة و التمويل و دورات الإدارة المالية	دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات
دورات حفظ التراث وإدارة المتاحف	دورات في مجالات القيادة والإدارة

AGILE LEADERS
Training Center

فئات الدورات التدريبية

- دورات قطاع النفط والغاز ودورات تقنية متنوعة
- دورات معتمدة من قبل هيئات دولية
- دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيقة

AGILE LEADERS
Training Center

مدن التدريب

أبوظبي الإمارات العربية المتحدة	**أثينا** اليونان	**أديس أبابا** إثيوبيا
أكرا غانا	**أمستردام** هولندا	**اسطنبول** تركيا
الدار البيضاء المغرب	**الدوحة** قطر	**القاهرة** مصر
الكويت الكويت	**المنامة** مملكة البحرين	**باريس** فرنسا
باكو أذربيجان	**بالي** جمهورية إندونيسيا	**بانكوك** تايلند
براغ جمهورية التشيك	**برشلونة** إسبانيا	**برلين** ألمانيا
بورت لويس موريشيوس	**بورتو** البرتغال	**بوكيت** تايلاند
تبليسي جورجيا	**تورنتو** كندا	**جاكرتا** جمهورية إندونيسيا
جنيف سويسرا	**جوهانسبرغ** جنوب إفريقيا	**دبي** الإمارات العربية المتحدة
روما إيطاليا	**زنجبار** تنزانيا	**زيورخ** سويسرا
سان دييغو الولايات المتحدة الأمريكية	**سنغافورة** سنغافورة	**سيول** كوريا الجنوبية
شرم الشيخ مصر	**شيكاغو** الولايات المتحدة الأمريكية	**طرابزون** تركيا

AGILE LEADERS
Training Center

مدن التدريب

طشقند أوزبكستان	**طوكيو** اليابان	**عمان** المملكة الأردنية الهاشمية
عن بعد منصة زووم	**فرانكفورت** ألمانيا	**فيينا** النمسا
كوالالمبور ماليزيا	**كيب تاون** جنوب إفريقيا	**لاغوس** نيجيريا
لانكاوي ماليزيا	**لشبونة** البرتغال	**لندن** المملكة المتحدة
ماربيا اسبانيا	**مدريد** إسبانيا	**مسقط** سلطنة عمان
مونترو سويسرا	**ميلان** إيطاليا	**ميونخ** ألمانيا
نيروبي كينيا	**نيس** فرنسا	**نيويورك** الولايات المتحدة الأمريكية