

دورة كبير مسؤولي تطبيق نظام إدارة الجودة 9001 ISO

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

دورة كبير مسؤولي تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001

نظرة عامة

كبير مسؤولي تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 هو الشخص الذي يحول قرار "نريد الحصول على ISO 9001" إلى نظام يعمل فعليا، ضمن الجدول الزمني والميزانية، ثم يسلمه إلى جهة المنح جاهزا لاجتياز التدقيق. تتعامل هذه الدورة الممتدة على أسبوع مع التطبيق بوصفه مشروعا متكاملا: يكتب المشاركون ميثاق المشروع، ويتفقون على النطاق والاستثناءات وفق البند 4.3، ويبنون خريطة العمليات ومخططات السلحفاة، ويحددون المستندات الضرورية فعلا، وينفذون أول تدقيق داخلي وأول مراجعة إدارية، ويجهزون ملفات تدقيق المرحلتين الأولى والثانية. وينصب التركيز على قرارات المنفذ ومخرجاته لا على قراءة المواصفة سطرا بسطر. تقدم هذه الدورة بواسطة أجايل للتدريب.

الفئة المستهدفة

- الموظفون المكلفون بقيادة أول مشروع ISO 9001 في جهاتهم
- الاستشاريون الذين يؤسسون أنظمة الجودة للشركات العميلة
- منسقو الجودة الذين يعيدون بناء نظام أثقلته الأوراق
- مديرو المشاريع المطلوب منهم تحقيق الشهادة كهدف عمل
- أصحاب المنشآت الصغيرة والمتوسطة الملزمون بشرط ISO 9001 من أحد العملاء

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تنطبق الدورة حيثما كانت شهادة ISO 9001 شرطا في عقد أو مناقصة.

- ورش التشغيل الآلي والتصنيع والتجميع
- العيادات والمختبرات وموزعو المستلزمات الطبية
- شركات البرمجيات ومزودو خدمات تقنية المعلومات المدارة
- موردو مكونات السيارات والطيران
- شركات إدارة المرافق والخدمات اللوجستية والمقاولات

أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- بناء ميثاق تطبيق يتضمن النطاق والمعالم الرئيسية والميزانية والمسؤولين بالاسم.
- تحليل سياق المنظمة والأطراف المعنية وحدود النطاق باستخدام البنود من 4.1 إلى 4.3.
- استخدام خريطة العمليات ومخطط السلحفاة لتعريف كل عملية رئيسية.
- ترتيب أولويات الحد الأدنى من المعلومات الموثقة التي يجب على المنظمة الاحتفاظ بها.
- تطبيق البندين 9.2 و9.3 لتنفيذ أول تدقيق داخلي وأول مراجعة إدارية.
- تقييم ملف الأدلة الذي تتوقعه جهة المنح في المرحلتين الأولى والثانية.

جدول الدورة

اليوم 1: إعداد مشروع التطبيق

- دور كبير المنفذين وصلاحياته وخط التبعية الإدارية
- ضمان رعاية الإدارة العليا ووضع جدول زمني واقعي
- بناء ميثاق المشروع وتشكيل اللجنة التوجيهية مع صياغته لشركة دراسة حالة
- تقييم الفجوات الأولي مقابل البنود من 4 إلى 10
- وضع ميزانية الاستشارات والتدريب ورسوم الشهادة

اليوم 2: السياق والنطاق وتصميم العمليات

- القضايا الداخلية والخارجية وتحليلا SWOT وPESTLE للبند 4.1
- الأطراف المعنية وسجل متطلباتها
- صياغة بيان نطاق قابل للدفاع عنه وتبرير البنود غير المنطبقة
- رسم العمليات: المدخلات والمخرجات والمالكون والموارد والمقاييس
- مخططات السلحفاة للمبيعات والتصميم والمشتريات والتسليم مطبقة على العمليات الرئيسية لشركة دراسة الحالة

اليوم 3: بناء محتوى النظام

- سياسة جودة وأهداف يستطيع الموظفون تذكرها فعلا
- سجل المخاطر والفرص المرتبط بالعمليات وفق البند 6.1
- تحديد ما يوثق وما يترك للكفاءة
- ضبط المستندات والسجلات دون دليل جودة مثقل، مع كتابة إجراء واحد ونماذجه المرتبطة
- مصفوفات الكفاءة وجلسات التوعية واعتماد الموردين

اليوم 4: الإطلاق والتحقق والتصحيح

- إطلاق تجريبي في إدارة واحدة قبل التعميم الكامل
- مؤشرات الأداء وبيانات رضا العملاء وفق البند 9.1
- تخطيط أول برنامج تدقيق داخلي وتنفيذه مع تدقيق مصغر على شركة دراسة الحالة
- معالجة حالات عدم المطابقة وتحليل السبب الجذري والتحقق من الفاعلية
- عقد أول مراجعة إدارية بالمدخلات المطلوبة

اليوم 5: الجاهزية للشهادة والتسليم

- اختيار جهة منح معتمدة وحجز موعد التدقيق
- شرح مراجعة المستندات في المرحلة الأولى والتدقيق الميداني في المرحلة الثانية
- قائمة تحقق ملف الأدلة والأسباب الشائعة للملاحظات الجسيمة
- تسليم النظام إلى مالكي العمليات وتدقيقات المراقبة ودورة إعادة الاعتماد كل ثلاث سنوات
- اختبار معرفي وخطة تطبيق شخصية

التمارين التطبيقية

تستخدم الأنشطة المقترحة التالية نماذج الدورة على شركة دراسة حالة أو على جهة المشارك نفسها.

- نشاط مقترح: صياغة ميثاق المشروع ومخطط Gantt ثم تقييم مصنف الفجوات للبنود من 4 إلى 10.
- نشاط مقترح: إعداد مخطط سلحفاة وخريطة عمليات لعملية رئيسية واحدة وإضافة مدخلاتها إلى سجل المخاطر والفرص.
- نشاط مقترح: تخطيط برنامج تدقيق داخلي وتعبئة قائمة التحقق ونموذج التقرير بعد تدقيق مصغر.
- نشاط مقترح: مراجعة ملف نموذجي وفق قائمة تحقق ملف الأدلة للمرحلتين الأولى والثانية.

الأسئلة الشائعة

هل أحتاج إلى معرفة مسبقة بـ ISO 9001 قبل الحضور؟

يفيد أن تكون قد قرأت المواصفة مرة واحدة، لكن الدورة تشرح كل بند عندما يصبح ذا صلة بخطوة التطبيق.

كم عدد ساعات الدورة؟

يمتد كل يوم نحو 4 إلى 5 ساعات، بإجمالي يتراوح بين 20 و25 ساعة من ورش العمل والشرح.

AGILE LEADERS
Training Center

ما الفرق بين كبير المنفذين وكبير المدققين؟

يبني المنفذ نظام الجودة ويطلقه داخل المنظمة، أما المدقق، داخليا كان أو خارجيا، فيتحقق لاحقا من مطابقة هذا النظام لمتطلبات ISO 9001. وهذه الدورة تعد من يبني النظام.

الخاتمة

يغادر المشاركون ومعهم مسودة ميثاق وخرائط عمليات وسجل مخاطر ونماذج تدقيق وقائمة تحقق للأدلة، يمكنهم تكييفها مباشرة لمشروع ISO 9001 الخاص بهم، إلى جانب خطة تطبيق شخصية تحدد الخطوات من أول تقييم للفجوات حتى اجتياز تدقيق الشهادة في المرحلة الثانية بنجاح.

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