

المقدمة:

اعتمدت العديد من المؤسسات حول العالم معيار ISO 9001 كنظام إدارة جودة لضمان تلبية توقعات العملاء وتحقيق تحسينات مستمرة في عملياتها. وقد استفادت هذه المؤسسات من النهج المنظم الذي يوفره هذا النظام للتحكم في المخاطر والفرص. تهدف هذه الدورة التدريبية إلى تزويد المشاركين بفهم متعمق عن كيفية تطبيق مفاهيم ضمان الجودة في مؤسساتهم باستخدام إطار ISO 9001. سيتعرف المشاركون على أهم جوانب هذا النظام مثل التفكير القائم على المخاطر، ونهج PDCA (التخطيط، التنفيذ، التحقق، العمل)، بالإضافة إلى أهمية إدارة المراجعات والتحكم في المستندات كجزء من عملية التحسين المستمر. سيتم تناول هذه الموضوعات في سياق عملي يساعد المشاركين على تطبيق المفاهيم التي تم تعلمها في بيئة العمل.

الفئات المستهدفة:

- مدراء الأقسام.
- مشرفو الفرق.
- مدراء الموارد البشرية.
- الخبراء في المجال المالي الذين يرغبون في معرفة المزيد عن ضمان الجودة.
- خبراء تدقيق الحسابات المالية الذين يسعون لفهم تدقيق أنظمة الإدارة.
- كل من يشعر بحاجة لتطوير مهاراته وخبراته في هذا المجال.

الأهداف التدريبية:

بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم فوائد تطبيق نهج PDCA.
- فهم أهمية التفكير القائم على المخاطر في أنظمة إدارة الجودة.
- التعرف على السياق التنظيمي وما يعنيه ذلك في نظام إدارة الجودة.
- فهم فوائد المراجعة في نظام إدارة الجودة ومعرفة بعض المتطلبات العملية لتدقيق أنظمة الإدارة.
- إدراك أهمية أنظمة التحكم في المستندات.

- فهم الآثار العملية لإدارة ضمان الجودة في المنظمة.
- تطوير رؤية تنظيمية مشتركة لضمان الجودة والإدارة.
- إدراك الكفاءات داخل المنظمة مما يسهم في زيادة الربحية.
- تعزيز المهارات القيادية داخل المنظمة.
- فهم أهمية القيادة في تطوير ثقافة الجودة المناسبة.
- تطوير مهارات المراجعة العملية.
- تقييم مجموعة من المتطلبات لأنظمة التحكم في المستندات.

الكفاءات المستهدفة:

- تصميم وتنفيذ نظام ISO 9001.
- تخطيط وتشغيل نظام إدارة الجودة.
- استخدام التدقيق كأداة للإدارة.
- تطبيق التدقيق في الممارسة العملية.
- إدارة المستندات في نظام إدارة الجودة الخاص بالمنظمة.

محتوى الدورة:

الوحدة الأولى: تصميم وتنفيذ ISO 9001

- تطبيق نهج PDCA.
- التفكير القائم على المخاطر.
- فهم السياق التنظيمي.
- تحديد احتياجات وتوقعات الأطراف المعنية.
- أهمية أدوار القيادة الفعالة.
- مسؤوليات القادة في إطار ISO 9001.

- بناء ثقافة الجودة ودور إدارة الجودة الشاملة.

الوحدة الثانية: تخطيط وتشغيل نظام إدارة الجودة

- تطوير السياسات.
- تخطيط وتنفيذ نظام إدارة الجودة.
- تقييم المخاطر والفرص ضمن النظام.
- دعم النظام بالموارد والكفاءات اللازمة.
- إدارة العمليات والتخطيط والرصد.

الوحدة الثالثة: التدقيق كأداة للإدارة

- تدقيق أنظمة الإدارة.
- دور المدقق في ضمان الجودة.
- المتطلبات الواردة في ISO 19011: إرشادات لأنظمة إدارة المراجعة.
- أنواع التدقيق.
- كيفية التخطيط للتدقيق.
- استخدام التدقيق لمراقبة الأداء والتحسين التنظيمي.

الوحدة الرابعة: التدقيق والممارسة

- تطوير برنامج التدقيق.
- تخطيط التدقيق.
- إجراء الاجتماعات الافتتاحية.
- استخدام الأسئلة وقوائم المراجعة.
- تنفيذ عملية التدقيق.
- ممارسة تطبيق التدقيق من خلال تمرين لعب الأدوار.

الوحدة الخامسة: إدارة المستندات في نظام إدارة الجودة الخاص بك

- بناء نظام فعال للتحكم في المستندات.
- دورة حياة الوثائق.
- الحفاظ على اتساق مظهر الوثائق وتداولها.
- الحفاظ على سلامة ضوابط الوثائق.
- ضمان توفر الوثائق للأطراف المعنية.