MERCURY

# تنفيذ وتقييم نظام إدارة الجودة ISO 9001

25 – 29 يوليو 2027

كوالا لامبور (ماليزيا)



Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

# تنفيذ وتقييم نظام إدارة الجودة ISO 9001

**المرجع:** 189428_120431 **التاريخ:** 25 – 29 يوليو 2027 **المكان:** كوالا لامبور (ماليزيا) **الرسوم:** Euro 4600

## المقدمة:

تُعدّ دورة تنفيذ وتقييم نظام إدارة الجودة ISO 9001 مدخلاً متكاملاً لفهم أحد أكثر المعايير الدولية انتشارًا في عالم الأعمال. وتهدف الدورة إلى تمكين المشاركين من استيعاب متطلبات ISO 9001 وربطها بالواقع التشغيلي لمؤسساتهم. كما تتناول المبادئ التي يقوم عليها نظام إدارة الجودة ISO 9001، ودورها في تحسين الأداء ورفع رضا العملاء. ويغطي هذا التدريب على تنفيذ وتقييم نظام ISO 9001 مراحل التخطيط والتوثيق والتطبيق والمتابعة بصورة منهجية. وتركز الدورة على أساليب تقييم ISO 9001 من خلال المراجعة الداخلية وقياس المؤشرات ومراجعة الإدارة. كما تعالج التحديات الشائعة التي تواجه المؤسسات أثناء تطبيق نظام إدارة الجودة وسبل تجاوزها. وبنهاية الدورة يمتلك المشارك رؤية واضحة تؤهله للإسهام بفاعلية في بناء نظام جودة مستدام وقابل للاعتماد.

## الفئات المستهدفة:

تستهدف دورة تنفيذ وتقييم نظام إدارة الجودة ISO 9001 الفئات والمحترفين التاليين لاكتساب المعرفة والمهارات:

- مديرو الجودة ومنسقو أنظمة الإدارة.
- المسؤولون عن تنفيذ ISO 9001 في المؤسسات.
- المدققون الداخليون وفرق تدقيق ISO 9001.
- مديرو العمليات والإنتاج والخدمات.
- رؤساء الأقسام وقادة الفرق.
- موظفو التطوير المؤسسي وتحسين الأداء.
- المهتمون بالحصول على تدريب ISO 9001 متخصص.
- الاستشاريون العاملون في مجال إدارة الجودة.
- العاملون في المؤسسات الساعية للحصول على شهادة المطابقة.

## الأهداف التدريبية:

في نهاية هذا البرنامج التدريبي، سيكون المشاركون قادرين على:

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

- شرح المفاهيم الأساسية لنظام إدارة الجودة ISO 9001.
- التعرّف على مبادئ الجودة السبعة وتطبيقاتها العملية.
- تحليل بنية المعيار وبنوده الرئيسية.
- تفسير متطلبات ISO 9001 بلغة تشغيلية واضحة.
- تحديد سياق المؤسسة واحتياجات الأطراف المعنية.
- إعداد سياسة الجودة وأهدافها القابلة للقياس.
- تصميم منهجية لتحديد المخاطر والفرص ومعالجتها.
- بناء المعلومات الموثّقة المطلوبة بكفاءة.
- رسم العمليات وتحديد تفاعلاتها ومسؤولياتها.
- وضع خطة مرحلية لتطبيق ISO 9001 داخل المؤسسة.
- اختيار مؤشرات أداء مناسبة لقياس الجودة.
- التخطيط لبرامج التدقيق الداخلي وتنفيذها.
- تقييم نتائج التدقيق وصياغة حالات عدم المطابقة.
- إدارة الإجراءات التصحيحية ومتابعة فاعليتها.
- إعداد مدخلات مراجعة الإدارة ومخرجاتها.
- ترسيخ ثقافة التحسين المستمر في بيئة العمل.

## الكفاءات المستهدفة:

سيكتسب المشاركون الكفاءات التالية من خلال برنامج تنفيذ وتقييم نظام إدارة الجودة ISO 9001:

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

- فهم معايير ISO 9001 وتفسيرها.
- تحليل سياق المؤسسة.
- تحديد الأطراف المعنية ومتطلباتها.
- التفكير القائم على المخاطر.
- إدارة العمليات بمنهجية واضحة.
- صياغة سياسات وأهداف الجودة.
- إعداد الوثائق والسجلات وضبطها.
- قيادة مشاريع تنفيذ الأنظمة.
- التخطيط للتدقيق الداخلي.
- جمع الأدلة الموضوعية وتقييمها.
- كتابة تقارير تدقيق احترافية.
- تحليل الأسباب الجذرية.
- متابعة الإجراءات التصحيحية.
- قياس الأداء وتحليل البيانات.
- التواصل الفعّال مع الإدارة العليا.
- قيادة مبادرات التحسين المستمر.

## دراسات حالة من الواقع العملي:

في تدريب ISO 9001، سيطوّر المشاركون قدراتهم عبر دراسة الحالات التالية:

- شركة تصنيع تبدأ تنفيذ ISO 9001 دون تحديد واضح لنطاق النظام.
- مؤسسة خدمية تعاني تكرار شكاوى العملاء رغم وجود إجراءات موثقة.
- فريق تدقيق داخلي يكتشف فجوة بين الإجراء المكتوب والممارسة الفعلية.
- إدارة عليا تتعامل مع الجودة كمسؤولية قسم واحد فقط.
- مورّد رئيسي يتسبب في تأخير متكرر يؤثر على مطابقة المنتج.
- مراجعة إدارة تفتقر إلى بيانات أداء دقيقة لاتخاذ القرار.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

# محتوى الدورة:

## الوحدة الأولى، أساسيات ISO 9001 إدارة الجودة:

- مفهوم الجودة وتطوره عبر المراحل الإدارية.
- نشأة سلسلة معايير ISO وأهدافها.
- العلاقة بين ISO 9001 إدارة الجودة الشاملة.
- مبادئ الجودة السبعة.
- التركيز على العميل أساسًا للنظام.
- دور القيادة في دعم الجودة.
- إشراك الأفراد وتعزيز التزامهم.
- النهج القائم على العمليات.
- اتخاذ القرار المبني على الأدلة.
- إدارة العلاقات مع الأطراف المعنية.
- الفوائد الاستراتيجية لاعتماد المعيار.

## الوحدة الثانية، فهم متطلبات ISO 9001:

- البنية عالية المستوى للمعيار.
- فهم سياق المؤسسة الداخلي والخارجي.
- تحديد الأطراف المعنية واحتياجاتها.
- تحديد نطاق نظام إدارة الجودة ISO 9001.
- مسؤوليات القيادة والتزامها.
- إعداد سياسة الجودة ونشرها.
- تحديد الأدوار والصلاحيات.
- معالجة المخاطر والفرص.
- وضع أهداف الجودة وخطط تحقيقها.
- إدارة التغيير بطريقة مخططة.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

## الوحدة الثالثة، تطبيق نظام إدارة الجودة:

- إجراء تحليل الفجوات للوضع الحالي.
- إعداد خطة مرحلية لتنفيذ ISO 9001.
- توفير الموارد البشرية والبنية التحتية.
- إدارة الكفاءات والتوعية.
- ضبط المعلومات الموثقة.
- تخطيط العمليات التشغيلية وضبطها.
- تحديد متطلبات المنتجات والخدمات.
- ضبط التصميم والتطوير.
- إدارة الموردين والعمليات الخارجية.
- ضبط المخرجات غير المطابقة.
- التحقق من جاهزية النظام للتدقيق.

## الوحدة الرابعة، تقييم ISO 9001 وتدقيق الأداء:

- مفهوم تقييم الأداء في إدارة الجودة ISO 9001.
- الرصد والقياس والتحليل.
- قياس رضا العملاء وتفسيره.
- مبادئ تدقيق ISO 9001 وأنواعه.
- إعداد برنامج التدقيق الداخلي.
- تخطيط عملية التدقيق وقوائم الفحص.
- جمع الأدلة الموضوعية بالمقابلة والملاحظة.
- تصنيف حالات عدم المطابقة.
- كتابة تقرير التدقيق بوضوح وموضوعية.
- مدخلات مراجعة الإدارة ومخرجاتها.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

## الوحدة الخامسة، التحسين المستمر واستدامة النظام:

- مفهوم التحسين في نظام الجودة.
- دورة التخطيط والتنفيذ والتحقق والتصرف.
- تحليل الأسباب الجذرية للمشكلات.
- اتخاذ الإجراءات التصحيحية الفعّالة.
- التحقق من فاعلية الإجراءات المتخذة.
- توظيف بيانات الأداء في التحسين.
- بناء ثقافة الجودة لدى العاملين.
- التحضير لتدقيق جهة منح الشهادة.
- الحفاظ على الشهادة بعد الحصول عليها.
- دمج النظام مع أنظمة الإدارة الأخرى.

## خلاصة وتوصيات الدورة التدريبية:

تمنح دورة تنفيذ وتقييم نظام إدارة الجودة ISO 9001 المشاركين فهمًا عميقًا للمعيار وقدرة عملية على تحويل متطلباته إلى ممارسات يومية فعّالة. ويُوصى بأن تتبنّى المؤسسات تطبيق نظام إدارة الجودة كأداة استراتيجية لتحسين الأداء، لا كمتطلب شكلي للحصول على الشهادة. كما يُستحسن الاستثمار المستمر في تدريب إدارة الجودة ISO 9001 لضمان استدامة النظام وتعزيز ثقافة التحسين المستمر على جميع المستويات.