

دورة قيادة أنظمة ضمان الجودة وفق ISO 9001





دورة قيادة أنظمة ضمان الجودة وفق ISO 9001

ملخص البرنامج

قيادة أنظمة ضمان الجودة وفق ISO 9001 دورة تدريبية تمتد 5 أيام موجهة إلى قادة الجودة والعمليات على المستوى الاستراتيجي، ويخرج منها كل مشارك بخطة لتطوير نظام ضمان الجودة في مؤسسته. فكثير من أنظمة إدارة الجودة يحافظ عليها من أجل الشهادة لا من أجل إدارة العمل، فيجد المدققون الوثائق بينما يجد العملاء العيوب. ويربط البرنامج سياسة الجودة والعمليات والمخاطر والموردين وأنشطة الضمان في نظام واحد يعتمد عليه القادة في اتخاذ القرار. تقدم هذا البرنامج في قيادة أنظمة ضمان الجودة مارس للتدريب المملكة المتحدة.

المبررات المؤسسية

نظام ضمان الجودة الذي تملكه القيادة ينه مبكرا إلى الإخفاق، ويمنع تكرار المشكلات، ويمنح العملاء والجهات الرقابية الثقة فيما تقدمه المؤسسة. أما حين يعامل النظام بوصفه تمرينا للتدقيق فحسب، فتبقى تكلفة ضعف الجودة مخفية في إعادة العمل والشكاوى وإخفاقات الموردين، والقادة الذين يوجهون النظام بأهداف واضحة وضوابط قائمة على المخاطر ومراجعة إدارية صادقة يحولونه إلى أداة إدارية فعلية.

- تكلفة ضعف الجودة: تنخفض حين تتبع حالات عدم المطابقة إلى أسبابها الجذرية وتمنع الإجراءات التصحيحية تكرارها.
- شكاوى العملاء والمرتجعات: تقل حين تعكس أهداف الجودة وضوابطها ما يقدره العملاء.
- الجاهزية للتدقيق والاعتماد: تتعزز حين تنتج الأدلة من التشغيل اليومي لا من التحضير للتدقيق.

المبادئ والأساس المعرفي

- المواصفة ISO 9001:2026 لمتطلبات أنظمة إدارة الجودة: تحدد متطلبات النظام المطبقة في الجلسات من 1 إلى 4، بما في ذلك الانتقال من الإصدار السابق.
- مبادئ إدارة الجودة في ISO 9000: توطر القيادة ونهج العمليات واتخاذ القرار المبني على الأدلة وإدارة العلاقات في الجلسة 1.
- دورة التخطيط والتنفيذ والتحقق والتصرف PDCA والتفكير القائم على المخاطر: تنظمان ضبط العمليات ومعالجة المخاطر والفرص في الجلسة 2.
- المواصفة ISO 19011:2018 لإرشادات تدقيق أنظمة الإدارة: توجه تصميم برنامج تدقيق داخلي قائم على المخاطر في الجلسة 4.



المشاركون المستهدفون

- القادة المسؤولون عن نظام إدارة الجودة في المؤسسة ونتائجه.
- رؤساء ضمان الجودة الذين يرفعون تقارير أداء النظام إلى الإدارة العليا.
- مديرو العمليات والخدمات الذين يملكون عمليات داخل النظام.
- كبار المديرين المسؤولين عن جودة الموردين والعمليات المسندة إلى جهات خارجية.

يخدم البرنامج قطاعات الصناعة والرعاية الصحية والإنشاءات والهندسة والخدمات العامة والمالية.

مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على تقييم سياق نظام إدارة الجودة والأطراف المعنية ونطاقه.
2. سيكون المشاركون قادرين على بناء سياسة للجودة وأهداف قابلة للقياس منسجمة مع الاستراتيجية.
3. سيكون المشاركون قادرين على ترتيب أولويات مخاطر الجودة وفرصها باستخدام التفكير القائم على المخاطر.
4. سيكون المشاركون قادرين على تصميم ضوابط للموردين والعمليات المسندة خارجياً.
5. سيكون المشاركون قادرين على توجيه برنامج تدقيق داخلي قائم على المخاطر ومراجعة إدارية تفضي إلى قرارات.
6. سيكون المشاركون قادرين على تبرير إجراءات تصحيحية تزيل الأسباب الجذرية لعدم المطابقة.

هيكل البرنامج

اليوم 1: أنظمة ضمان الجودة والقيادة

ما الذي يجب أن تملكه الإدارة العليا في نظام إدارة الجودة؟

- مبادئ إدارة الجودة وفق ISO 9000
- سياق المؤسسة والأطراف المعنية
- هيكل ISO 9001:2026 والانتقال من الإصدار السابق
- سياسة الجودة وأهدافها ومساءلة القيادة
- ثقافة الجودة والسلوك الأخلاقي

اليوم 2: نهج العمليات والتفكير القائم على المخاطر

كيف تضبط العمليات والمخاطر لتكون الجودة جزءاً من العمل نفسه؟



- خرائط تفاعل العمليات وملاك العمليات
- دورة PDCA لضبط العمليات
- سجل مخاطر الجودة وفرصها
- المعلومات الموثقة: ما يحفظ ولماذا
- ضوابط الكفاءة والوعي والتواصل

اليوم 3: جودة الموردين والضبط التشغيلي

كيف تضمن الجودة عبر الموردين والأعمال المسندة وتقديم الخدمة؟

- اختيار الموردين وتقييمهم ومتابعتهم
- ضبط العمليات المسندة إلى جهات خارجية
- ضبط التصميم والتغيير
- الإفراج عن المنتجات والخدمات
- ضبط المخرجات غير المطابقة

اليوم 4: الضمان والتدقيق ومراجعة الإدارة

كيف تتأكد القيادة من أن النظام يعمل وتتصرف بناء على ما تتعلمه؟

- برنامج تدقيق داخلي قائم على المخاطر وفق ISO 19011:2018
- رضا العملاء ومتابعة الأداء
- مدخلات مراجعة الإدارة ومخرجاتها وقراراتها
- عدم المطابقة وتحليل الأسباب الجذرية والإجراءات التصحيحية
- تخطيط التحسين المستمر

اليوم 5: تطبيق قيادة أنظمة ضمان الجودة

كيف تجمع الأدوات في خطة لتقوية النظام؟

- تقييم فجوات نظام إدارة الجودة لدى أحد المشاركين
- تحديد أهداف الجودة ومؤشراتها
- محاكاة اجتماع مراجعة الإدارة
- مراجعة الزملاء لأولويات الضمان
- عرض خطة تطوير نظام ضمان الجودة



المنهجية

يعتمد البرنامج على تحليل الحالات والتمارين المنظمة المستمدة من أنظمة إدارة الجودة في مؤسسات صناعية وصحية وخدمية. ويقيم المشاركون أدلة فعلية مثل تقارير التدقيق وبيانات الشكاوى وسجلات الموردين، ثم يقررون ما ينبغي للقيادة تغييره، ويناقش الزملاء كل قرار.

- نشاط مقترح: بناء سجل لمخاطر الجودة وفرصها في مختبر مستشفى.
- نشاط مقترح: تخطيط برنامج تدقيق داخلي قائم على المخاطر لمصنع متعدد المواقع.
- نشاط مقترح: إدارة اجتماع محاكي لمراجعة الإدارة باستخدام لوحة مؤشرات جودة ربع سنوية.

المخرج الختامي

يعد كل مشارك خطة لتطوير نظام ضمان الجودة، تتضمن تقييماً للفجوات مقابل ISO 9001:2026، وأهدافاً ومؤشرات جودة معدلة، وسجل مخاطر مرتباً حسب الأولوية، وإجراءات لضبط الموردين، وبرنامجاً للتدقيق الداخلي، وجدول أعمال لمراجعة الإدارة، جاهزة لاعتماد الإدارة العليا.

الأسئلة الشائعة

هل تناسب دورة قيادة أنظمة ضمان الجودة وفق ISO 9001 القيادات التي لا تعمل في التدقيق؟

نعم، فهي مصممة للقادة الذين يملكون نظام إدارة الجودة أو يوجهونه، وتفترض خبرة إدارية وإلماماً بمفاهيم الجودة الأساسية دون اشتراط تدريب سابق على التدقيق.

ما المواصفات التي تقوم عليها دورة قيادة أنظمة ضمان الجودة وفق ISO 9001؟

تستند إلى ISO 9001:2026 والانتقال من الإصدار السابق، ومبادئ إدارة الجودة في ISO 9000، ودورة PDCA، وإرشادات التدقيق في ISO 19011:2018.

كيف تستخدم خطة تطوير نظام ضمان الجودة في العمل؟

تمنحك جدول أعمال مرتباً حسب الأولوية ومبنياً على الأدلة لتقوية نظام إدارة الجودة، جاهزاً للعرض في مراجعة الإدارة ولمتابعته على مدار العام.



بم تختلف دورة ضمان الجودة وفق ISO 9001 عن تدريب ضبط الجودة الإحصائي؟

تركز على قيادة نظام الإدارة وضمانه ككل، بينما يركز تدريب ضبط الجودة الإحصائي على القياس وأخذ العينات وخرائط الضبط على مستوى العملية.