

دورة قيادة فرق تدقيق نظام إدارة الجودة ISO 9001: التخطيط والتنفيذ وإعداد التقارير

2027 – 29 يناير

الدار البيضاء





دورة قيادة فرق تدقيق نظام إدارة الجودة ISO 9001: التخطيط والتنفيذ وإعداد التقارير

المرجع: 18147_226 التاريخ: 25 - 29 يناير 2027 المكان: الدار البيضاء الرسوم: GBP 4000

ملخص البرنامج

قيادة فرق تدقيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 محور دورة تدريبية تمتد أسبوع بمسئول متقدم لقيادات الجودة وكبار المدققين، ويخرج منها كل مشارك بخطة تدقيق وملف أدلة وتقرير تدقيق لنظام إدارة جودة. فكثير من إخفاقات الموردين وملاحظات جهات التقييم الخارجي يعود إلى عمليات تدقيق ضعيفة العينات أو متفاوتة في تصنيف الملاحظات أو لم تتحقق من الإجراء التصحيحي. ويتبع البرنامج دورة التدقيق من البرنامج والخطة، مروراً بالعمل الميداني والأدلة، إلى التصنيف وإعداد التقارير والمتابعة. تقدم هذا البرنامج في قيادة فرق تدقيق ISO 9001 مارس للتدريب المملكة المتحدة.

المبررات المؤسسية

لا تتجاوز قيمة التدقيق قيمة القرارات التي يدعمها. فالمؤسسات التي تحسن قيادة عمليات التدقيق تكتشف مواطن الضعف لدى الموردين وفي العمليات قبل أن تصل إلى العملاء، وتوجه جهود التحسين نحو المخاطر المؤثرة، وتتجنب تكرار الملاحظات في عمليات التدقيق الخارجي. والمدقق الرئيسي الذي يخطط وفق المخاطر ويكتب ملاحظات قبلها الإدارة يحول برنامج التدقيق إلى أداة إدارية.

- معدلات عدم مطابقة الموردين والمرفوضات: تنخفض حين يستهدف تدقيق الطرف الثاني العمليات الأكثر عرضة للإخفاق.
- تكرار ملاحظات التدقيق: يتراجع حين يتحقق من فاعلية الإجراء التصحيحي لا من إغلاقه فقط.
- كفاءة برنامج التدقيق: تتحسن حين توزع أيام التدقيق وفق المخاطر والأداء السابق.

المبادئ والأساس المعرفي

- المواصفة ISO 19011:2018 لإرشادات تدقيق أنظمة الإدارة: تبني مبادئها وإرشادات إدارة البرنامج وأنشطة التدقيق الجلسات من 1 إلى 4.
- المواصفة ISO 9001:2015 لمتطلبات نظام إدارة الجودة: تحدد بنودها والنهج القائم على العمليات والتفكير القائم على المخاطر معايير التدقيق المختبرة في الجلسة 3.
- المواصفة ISO/IEC 17021-1 لمتطلبات الجهات التي تدقق أنظمة الإدارة: تؤطر المقارنة بين تدقيق الطرف الأول والثاني والثالث في الجلسة 1.
- المواصفة ISO 9000:2015 للمفردات والمبادئ: ترسخ مفرداتها ومبادئ إدارة الجودة السبعة صياغة الملاحظات في الجلسة 4.



المشاركون المستهدفون

- القيادات المسؤولة عن برنامج التدقيق الداخلي أو تدقيق الموردين.
- كبار المدققين الذين يخططون لعمليات التدقيق ويقودون فرقها.
- قيادات جودة الموردين المعنية بتدقيق الموردين والمقاولين الحرجين.
- مديرو الجودة الذين يستعدون لعمليات تدقيق المراقبة الخارجية.

يخدم البرنامج إدارات الجودة والمشتريات والعمليات في قطاعات التصنيع والنفط والغاز والرعاية الصحية والإنشاءات.

مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على تصميم برنامج تدقيق قائم على المخاطر وفق المواصفة ISO 19011.
2. سيكون المشاركون قادرين على بناء خطة تدقيق وقوائم تحقق قائمة على العمليات لتدقيق ISO 9001.
3. سيكون المشاركون قادرين على قيادة فريق التدقيق في المقابلات وأخذ العينات وجمع الأدلة.
4. سيكون المشاركون قادرين على تقييم أدلة النهج القائم على العمليات والتفكير القائم على المخاطر.
5. سيكون المشاركون قادرين على تصنيف حالات عدم المطابقة وصياغتها بوضوح وقابلية للدفاع.
6. سيكون المشاركون قادرين على إدارة الاجتماع الختامي وإصدار تقرير التدقيق والتحقق من الإجراء التصحيحي.

هيكل البرنامج

اليوم 1: مبادئ التدقيق وإدارة برنامج التدقيق

ما الذي يمنح التدقيق مصداقيته، وكيف يحدد برنامج التدقيق وفق المخاطر؟

- مبادئ التدقيق وسلوك المدقق في المواصفة ISO 19011
- تدقيق الطرف الأول والثاني والثالث والمواصفة ISO/IEC 17021-1
- أهداف برنامج التدقيق القائم على المخاطر ونطاقه
- توزيع أيام التدقيق واختيار فرق التدقيق
- تقييم كفاءة المدققين ومعايرة أحكامهم

اليوم 2: التخطيط لتدقيق ISO 9001

كيف يعد المدقق الرئيسي تدقيقا يكشف ما يهم فعلا؟



- مراجعة الوثائق وتقييم الجاهزية في المرحلة 1
- بناء خطة التدقيق وتوزيع المهام على الفريق
- مخطط السحابة للعمليات في التحضير للتدقيق
- قوائم التحقق القائمة على العمليات وفق بنود ISO 9001
- جدول أعمال الاجتماع الافتتاحي وقواعده

اليوم 3: قيادة العمل الميداني وجمع الأدلة

كيف تتحول المقابلات والعينات والملاحظة المباشرة إلى أدلة موضوعية؟

- أساليب المقابلة وطرح الأسئلة في التدقيق
- أساليب أخذ العينات ومسارات التدقيق
- تقييم النهج القائم على العمليات ودورة التخطيط والتنفيذ والتحقق والتصرف عمليا
- اختبار التفكير القائم على المخاطر وأهداف الجودة
- إدارة فريق التدقيق والوقت والتعامل مع الجهات الخاضعة للتدقيق

اليوم 4: الملاحظات والتصنيف وإعداد التقارير

كيف تصنف الملاحظات باتساق وتعرض بصيغة تقبلها الإدارة؟

- حالات عدم المطابقة الكبرى والصغرى والملاحظات وفرص التحسين
- صياغة بيان عدم المطابقة: المتطلب والدليل والفجوة
- اجتماع مراجعة فريق التدقيق واستنتاجات التدقيق
- إدارة الاجتماع الختامي والتعامل مع الاعتراضات
- هيكل تقرير التدقيق وتوزيعه

اليوم 5: المتابعة ودورة التدقيق كاملة

هل اكتمل التدقيق، وهل نجح الإجراء التصحيحي فعلا؟

- مراجعة تحليل الأسباب الجذرية في خطط الإجراءات التصحيحية
- التحقق من فاعلية الإجراء التصحيحي
- تطبيق تخطيط الجلسة 2 على تدقيق محاكاة لمورد
- تصنيف أدلة الجلسة 3 من المحاكاة وفق معايير الجلسة 4
- إنجاز خطة التدقيق وملف الأدلة والتقرير



المنهجية

يعتمد البرنامج على محاكاة تدقيق ميداني يدعمها تحليل الحالات، إذ يخطط المشاركون لتدقيق مؤسسة افتراضية وينفذونه ويعدون تقريره باستخدام مقابلات بلعب الأدوار وحزم وثائق، مع تبادل دور المدقق الرئيسي بينهم. وتستمد الحالات من موردي التصنيع وخدمات الرعاية الصحية.

- نشاط مقترح: إعداد مخطط السحفاة وقائمة تحقق لعملية المشتريات.
- نشاط مقترح: مقابلة مالك عملية في لعب أدوار يقدم إجابات ناقصة.
- نشاط مقترح: تصنيف مجموعة من مسودات الملاحظات وإعادة صياغة بيانات عدم المطابقة الضعيفة.

المخرج الختامي

يعد كل مشارك حزمة تدقيق لنظام إدارة جودة تتضمن خطة تدقيق قائمة على المخاطر، وقوائم تحقق للعمليات، وملف أدلة من المحاكاة، وبيانات عدم مطابقة مصنفة، وتقرير تدقيق نهائيا مع إجراءات المتابعة. وتصلح قالباً لعملية التدقيق الداخلي أو تدقيق الموردين التالية.

الأسئلة الشائعة

هل يناسب تدريب قيادة فرق تدقيق ISO 9001 المدققين ذوي الخبرة؟

نعم، فهو بمستوى متقدم للمدققين وقيادات الجودة الذين يعرفون متطلبات ISO 9001 ويرغبون في قيادة فرق التدقيق.

ما المواصفات التي يقوم عليها تدريب قيادة فرق تدقيق ISO 9001؟

يقوم على المواصفات ISO 19011:2018 وISO 9001:2015 وISO 17021-1 وISO/IEC 17021-1 وISO 9000:2015.

كيف تستخدم حزمة التدقيق الناتجة عن تدريب قيادة فرق تدقيق ISO 9001 في العمل؟

تستخدمها قالباً للتخطيط لعملية التدقيق الداخلي أو تدقيق الموردين أو تدقيق الجاهزية الخارجية التالية وتنفيذها وإعداد تقريرها.

ما الفرق بين قيادة فرق تدقيق ISO 9001 وبرنامج لتطبيق نظام إدارة الجودة؟

يُدرَّب على دور المدقق في التخطيط وجمع الأدلة والتصنيف، بدلا من تصميم نظام إدارة الجودة وتشغيله.