



تدقيق نظام إدارة الجودة ISO 9001: برامج التدقيق وتدقيق الموردين والتدقيق الخارجي



تدقيق نظام إدارة الجودة ISO 9001: برامج التدقيق وتدقيق الموردين والتدقيق الخارجي

العمق التقني: ممارس · أسلوب التطبيق: دراسة حالة

مقدمة

تكتفي كثير من تدقيقات الجودة بالتأكد من وجود الإجراءات دون اختبار قدرة العمليات على تقديم منتجات وخدمات مطابقة. فتتجه برامج التدقيق إلى الإدارات نفسها كل عام، وتكرر تدقيقات الموردين فحوص جهات منح الشهادة، وتكتب الملاحظات بصيغة يسهل على الجهة الخاضعة للتدقيق الاعتراض عليها. تطبق هذه الدورة إرشادات ISO 19011:2026 ونموذج تدقيق منح الشهادة على دورة التدقيق كاملة، من تصميم البرنامج وقيادة الفريق إلى تصنيف الأدلة وإعداد التقرير. ويعمل المشاركون على أدلة من قطاعات متعددة، ويخرجون ببرنامج تدقيق لنظام الجودة قائم على المخاطر وخطة تدقيق مطبقة وتقرير تدقيق نموذجي.

أهداف الدورة

- تصميم برنامج تدقيق قائم على المخاطر يغطي احتياجات التدقيق الداخلي وتدقيق الموردين وتدقيق منح الشهادة وفق ISO 19011:2026
- قيادة فريق التدقيق في التخطيط وجمع الأدلة وإعداد التقرير وفق معايير ISO 9001:2026
- تتبع مسارات التدقيق عبر العمليات المترابطة باستخدام نهج العمليات ودورة PDCA
- تصنيف الملاحظات إلى عدم مطابقة كبرى أو صغرى أو ملاحظة، والدفاع عن التصنيف بأدلة موضوعية
- تخطيط تدقيقات الطرف الثاني للموردين والعمليات المسندة إلى جهات خارجية وتنفيذها
- تقييم فاعلية الإجراءات التصحيحية وإغلاق الملاحظات بناء على أدلة موضوعية

الفئة المستهدفة

- مديرو الجودة المسؤولون عن برنامج التدقيق في المؤسسة
- مديرو جودة الموردين المسؤولون عن اعتماد المزودين الخارجيين وتدقيقهم
- كبار المدققين الداخليين الذين يقودون فرق التدقيق عبر أنظمة الإدارة
- قادة أنظمة الإدارة المتكاملة المسؤولون عن التدقيقات المشتركة للجودة والبيئة والسلامة
- مديرو الامتثال والتأكد الذين يعتمدون على نتائج تدقيق نظام الجودة في الرقابة

محاوّر الدورة

اليوم الأول: مبادئ التدقيق وبيئة تدقيق نظام الجودة

- مبادئ التدقيق وتعريفات التدقيق عن بعد في ISO 19011:2026
- تدقيق الطرف الأول والثاني والثالث: الأغراض والمعايير
- مراحل تدقيق منح الشهادة ودورة المراقبة وفق ISO/IEC 17021-1:2015
- قراءة متطلبات ISO 9001:2026 بعين المدقق
- مراجعة نضج برنامج التدقيق في نظام جودة قائم

اليوم الثاني: إدارة برنامج التدقيق وأساليب التدقيق

- تصميم برنامج تدقيق قائم على المخاطر وفق البند 5 من ISO 19011
- معايير كفاءة المدققين المستمدة من ISO/IEC 17021-3:2017
- تدقيق نهج العمليات باستخدام مخطط السلحفاة Turtle Diagram
- مسارات التدقيق المبنية على دورة PDCA عبر العمليات المترابطة
- أساليب التدقيق عن بعد والتدقيق الهجين وضوابط الأدلة الإلكترونية

اليوم الثالث: قيادة التدقيق وتنفيذه

- بناء خطة التدقيق: الأهداف والنطاق والمعايير والجدول الزمني
- خطط أخذ عينات الأدلة وتبرير حجم العينة
- أسلوب مقابلة الجهة الخاضعة للتدقيق: الأسئلة المفتوحة والاستقصائية والختامية
- تسجيل الأدلة الموضوعية في أوراق عمل التدقيق
- بنية بيان عدم المطابقة: المتطلب والدليل والملاحظة

اليوم الرابع: حالات التدقيق المعقدة ومخاطر التدقيق

- تصنيف عدم المطابقة الكبرى والصغرى والتعامل مع الملاحظات
- تخطيط تدقيق الموردين وضوابط العمليات المسندة خارجياً
- مراجعة فاعلية الإجراءات التصحيحية والتحقق من السبب الجذري
- قيادة فريق التدقيق والملاحظات المعترض عليها ومهددات الحياد
- التدقيق المشترك للأنظمة ISO 9001 وISO 14001:2026 وISO 45001:2018

اليوم الخامس: دراسات الحالة وبرنامج التدقيق

- دراسة حالة مزود خدمات لوجستية: تقييم الأدلة وتصنيف الملاحظات
- دراسة حالة خدمات مساندة في القطاع الصحي: إعادة بناء مسار تدقيق عملية
- إعداد تقرير التدقيق وعرض الاجتماع الختامي
- بناء برنامج تدقيق لنظام الجودة قائم على المخاطر لمؤسسة المشارك
- لجنة مراجعة بين الزملاء والدفاع عن برنامج التدقيق

المهارات المكتسبة

- إدارة برامج التدقيق
- قيادة فرق التدقيق
- التدقيق القائم على العمليات
- أخذ عينات الأدلة
- تصنيف حالات عدم المطابقة
- تدقيق جودة الموردين
- إعداد تقارير التدقيق
- التحقق من الإجراءات التصحيحية

لماذا تحضر هذه الدورة

- تخرج ببرنامج تدقيق قائم على المخاطر وخطة تدقيق مطبقة وتقرير تدقيق نموذجي جاهزة للاستخدام
- تكتب ملاحظات تقبلها الجهة الخاضعة للتدقيق لأن كل منها مرتبط بمتطلب ودليل موضوعي
- توجه جهد التدقيق إلى العمليات والموردين الأعلى مخاطر على الجودة بدلا من التناوب الثابت
- تختبر أحكامك في التدقيق مع مدققين من قطاعات أخرى يعملون بالمواصفات نفسها

الخاتمة

لا يضيف التدقيق قيمة إلا حين يستهدف برنامج المخاطر الفعلية وتستند ملاحظاته إلى أدلة تصمد أمام الاعتراض. تنتقل هذه الدورة من مبادئ التدقيق ومنطق تدقيق منح الشهادة، مروراً بتصميم البرنامج وأساليب التدقيق القائمة على العمليات، وصولاً إلى حالات التصنيف وتدقيق الموردين وقيادة الفريق التي تختبر حكم المدقق. ويجمع اليوم الأخير ذلك كله في برنامج تدقيق قائم على المخاطر ينيه كل مشارك، فيمنح المشاركين في كور كونسبت أساساً منظماً لدورة التدقيق القادمة التي يخططونها أو يقودونها.