CONCEPT

تدقيق نظام إدارة الجودة ISO 9001: برامج التدقيق وتدقيق الموردين والشهادات



تدقيق نظام إدارة الجودة ISO 9001: برامج التدقيق وتدقيق الموردين والشهادات

المقدمة

يتطلب تدقيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 المتقن التحقق من قدرة العمليات التشغيلية على تحقيق مخرجات مطابقة وتعزيز رضا العملاء بصورة مستمرة، بدلا من الاكتفاء بفحص الوثائق الإجرائية. يركز التدقيق الفعال على فحص التفاعلات البينية للعمليات وأداء الموردين وتوقعات المستفيدين عبر دورة التشغيل الكاملة. وتفقد أنشطة التدقيق قيمتها حين تقتصر على مراجعة الأوراق الساكنة أو الجولات الإدارية السطحية التي تعجز عن رصد حالات عدم المطابقة الحرجة. يقدم هذا البرنامج المهني تمكنا منهجيا من بروتوكولات تدقيق الطرف الأول والثاني والثالث وفق إرشادات معيار أنظمة إدارة التدقيق ISO 19011:2018 وأطر جهات منح الشهادات ISO/IEC 17021-1:2015. يفحص المشاركون الأدلة التشغيلية المعقدة ويقيمون العمليات المسندة إلى جهات خارجية ويبنون مسارات تدقيق محكمة تحت إشراف كور كونسبت.

أهداف الدورة

- تصميم برنامج تدقيق قائم على المخاطر يستهدف العمليات التشغيلية عالية الأثر والموردين الحرجين وفق معايير ISO 19011:2018.
- قيادة أنشطة فريق التدقيق خلال مراحل التخطيط والمعاينة وتحديد حالات عدم المطابقة وإعداد التقارير الختامية.
- تنفيذ مسارات التدقيق القائمة على العمليات لتتبع المدخلات والضوابط وتخصيص الموارد والمخرجات بالاعتماد على دورة التحسين المستمر.
- تصنيف نتائج التدقيق بدقة إلى حالات عدم مطابقة كبرى وصغرى وملاحظات مدعومة بأدلة قابلة للتحقق.
- تنفيذ تدقيق جودة الموردين لتقييم ضوابط المزودين الخارجيين وحماية سلامة العمليات المسندة خارجيا.
- تقييم خطط الإجراءات التصحيحية للتحقق من معالجة الأسباب الجذرية ومنع تكرار الإخفاقات النوعية.

الفئة المستهدفة

- مدراء ورؤساء أقسام الجودة المشرفون على برامج التدقيق المؤسسي وأداء أنظمة الإدارة
- مهندسو جودة الموردين وأخصائيو المشتريات المسؤولون عن تقييم المزودين الخارجيين والرقابة عليهم
- كبار المدققين الداخليين الذين يقودون فرق تدقيق متعددة التخصصات في البيئات التشغيلية
- منسقو أنظمة إدارة الجودة الذين يعدون المنشآت لتدقيق منح الشهادات أو زيارات المراقبة الدورية
- مسؤولو الامتثال والحوكمة الساعون إلى التحقق المنهجي من الأداء النوعي للعمليات

محاور الدورة

اليوم 1: أسس التدقيق ومشهد منح الشهادات

- مبادئ التدقيق والحوكمة المنهجية وفق معيار ISO 19011:2018
- نطاق تدقيق الطرف الأول والثاني والثالث والفروق التطبيقية بينها
- آليات تدقيق منح الشهادات ودورات المراقبة التقييمية وفق ISO/IEC 17021-1:2015
- تفسير متطلبات معيار إدارة الجودة ISO 9001:2015 من منظور تدقيقي
- تقييم نضج التدقيق المؤسسي ومراجعة ممارسات الحوكمة

اليوم 2: بنية برنامج التدقيق ومنهجية العمليات

- بناء برنامج تدقيق قائم على المخاطر بتطبيق البند 5 من معيار ISO 19011:2018
- تحديد كفاءة المدقق ومعايير اختيار فريق التدقيق وفق معيار ISO/IEC 17021-3:2017
- تطبيق منهج العمليات وتقنيات التحليل بمخطط السلحفاة Turtle Diagram
- مسارات التدقيق القائمة على العمليات عبر دورة التخطيط والتنفيذ والتحقق والتطوير PDCA
- بروتوكولات التدقيق عن بعد وأمن أدلة تكنولوجيا المعلومات

اليوم 3: تنفيذ التدقيق والعمل الميداني وجمع الأدلة

- تطوير خطة التدقيق: تحديد النطاق والأهداف وتخصيص الموارد والجداول الزمنية
- أساليب أخذ العينات الإحصائية والتقديرية مع تبرير حجم العينة
- استراتيجيات المقابلات: أساليب طرح الأسئلة والتثليث والاستماع النشط
- توثيق الأدلة الموضوعية ضمن أوراق عمل المدقق
- صياغة عبارة عدم المطابقة: المتطلب والدليل الواقعي والنتيجة

اليوم 4: تصنيف عدم المطابقة والرقابة على الموردين وقيادة الفريق

- معايير تصنيف حالات عدم المطابقة الكبرى وحالات عدم المطابقة الصغرى والملاحظات
- تخطيط تدقيق جودة الموردين وضبط المزودين الخارجيين بموجب البند 8.4 من ISO 9001:2015
- تقييم خطط الإجراءات التصحيحية وبروتوكولات التحقق من الأسباب الجذرية
- قيادة فريق التدقيق: إدارة النزاعات والنتائج المعترض عليها وضمانات الحياد
- منهجيات التدقيق المتكامل التي تجمع بين ISO 9001:2015 وISO 14001:2015 وISO 45001:2018

اليوم 5: دراسات الحالة العملية وبناء المخرج النهائي

- محاكاة تدقيق مزود خدمات لوجستية: تقييم الأدلة وتصنيف النتائج
- دراسة حالة خدمات الدعم الصحي: إعادة بناء مسارات العمليات متعددة الإدارات
- صياغة تقرير التدقيق الرسمي وإدارة عرض الاجتماع الختامي
- إعداد برنامج تدقيق سنوي قائم على المخاطر لمؤسسة المشارك
- جلسة المراجعة النقدية من الأقران والدفاع عن مقترح برنامج التدقيق

المهارات المكتسبة

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

لماذا تحضر هذه الدورة

- بناء برنامج تدقيق مرن قائم على المخاطر وخطة تدقيق وتقرير متكامل جاهز للتطبيق الميداني.
- صياغة عبارات عدم مطابقة محكمة تقبلها الجهات المدقق عليها لربطها المباشر بمعايير ISO 9001:2015 والأدلة الموضوعية.
- تركيز موارد التدقيق على العمليات التشغيلية الحرجة والموردين الخارجيين بدلا من الجداول الزمنية الروتينية.
- مقارنة ممارسات التدقيق المتبعة مع أساليب كبار الممارسين في القطاعات المختلفة العاملة بأنظمة إدارة الجودة.

الخاتمة

يحقق التدقيق قيمة مؤسسية ملموسة عندما تستهدف خططه المخاطر التشغيلية الحقيقية وتصمد نتائجه أمام التدقيق والمراجعة. يدمج هذا البرنامج إرشادات ISO 19011:2018 مع آليات منح الشهادات المعتمدة لبناء الكفاءة المهنية في تخطيط البرامج وفحص العمليات وتقييم الموردين وتصنيف الأدلة. ويختتم المشاركون الدورة بصياغة برنامج تدقيق متكامل قائم على المخاطر ومصمم وفق أولويات منشآتهم، مما يوفر إطارا عمليا لدورات التدقيق المقبلة.