



دورة تطبيق نظام إدارة الجودة وفق ISO 9001 من التخطيط إلى الجاهزية للشهادة



دورة تطبيق نظام إدارة الجودة وفق ISO 9001 من التخطيط إلى الجاهزية للشهادة

مقدمة:

دورة تطبيق نظام إدارة الجودة وفق ISO 9001 دورة تمتد أسبوع لمديري الجودة وممثلي الإدارة وأصحاب العمليات وأعضاء فرق التطبيق، وتنتهي بإعداد خطة تطبيق نظام إدارة الجودة ومجموعة المعلومات الموثقة. فكثير من المؤسسات تدير نظام جودة مبنيًا على أدلة عامة منقولة، بعمليات ومخاطر وأهداف لا تعكس طريقة عملها الفعلية. ويتولى المشاركون أصلاً تنسيق عمليات الجودة أو وثائقها أو إجراءات التحسين، ويتدربون عبر دراسات حالة تمر على متطلبات ISO 9001:2026 بندا بندا باستخدام وثائق وبيانات من قطاعات متعددة. وتقدم كور كونسبت هذه الدورة في تطبيق نظام إدارة الجودة.

أهداف الدورة:

- تفسير متطلبات ISO 9001 بندا بندا من منظور المطبق وربطها بالممارسات القائمة في المؤسسة
- إجراء تحليل الفجوات لنظام الجودة الحالي وترتيب أولويات نتائجه للتنفيذ
- تحديد نطاق نظام إدارة الجودة والأطراف المعنية وخريطة العمليات وفق نهج العمليات
- صياغة سياسة الجودة وأهدافها وسجلين منفصلين للمخاطر والفرص بما يتسق مع التوجه الاستراتيجي
- إرساء المعلومات الموثقة والضوابط التشغيلية ومؤشرات الأداء وترتيبات مراجعة الإدارة
- إعداد خطة تطبيق نظام إدارة الجودة ومجموعة المعلومات الموثقة جاهزة لمراجعة الجاهزية للشهادة

الفئة المستهدفة:

- كوادر إدارة الجودة المسؤولة عن تصميم نظام إدارة الجودة وصيانتها
- ممثلو الإدارة المسؤولون عن رفع تقارير أداء النظام إلى الإدارة العليا
- أصحاب العمليات المسؤولون عن تعريف العمليات التشغيلية وتشغيلها وتحسينها
- أعضاء فرق التطبيق المسؤولون عن التوثيق وسجلات المخاطر وأهداف الجودة
- قادة العمليات وتقديم الخدمات المسؤولون عن متطلبات العملاء والضبط التشغيلي

محاوّر الدورة:

اليوم 1: الأسس وتحليل الفجوات في الوضع الحالي

- مبادئ إدارة الجودة في ISO 9001 وتطبيق دورة PDCA للتخطيط والتنفيذ والتحقق والتصرف
- خريطة بنود الهيكل الموحد لفرق تطبيق نظام الجودة
- البند 4 وسياق المؤسسة ومراعاة التغير المناخي
- سجل الأطراف المعنية وتحليل متطلباتها ذات الصلة
- تحليل الفجوات وفق ISO 9001 مقارنة بالممارسات الحالية

اليوم 2: نطاق النظام ونهج العمليات والقيادة

- بيان نطاق نظام إدارة الجودة وحدوده وقرارات قابلية التطبيق
- رسم العمليات وتفاعلاتها باستخدام مخطط السلسلة
- البند 5 وأدوار القيادة ومسؤولياتها وصلاحياتها
- صياغة سياسة الجودة بما يتسق مع التوجه الاستراتيجي
- توقعات ثقافة الجودة والسلوك الأخلاقي من القيادة

اليوم 3: التخطيط والدعم والمعلومات الموثقة

- البند 6 وسجلان منفصلان للمخاطر والفرص
- أهداف الجودة الذكية SMART وتخطيط تحقيقها
- تخطيط تغييرات نظام الجودة مع التواصل والمراجعة
- البند 7 والموارد والكفاءة والوعي والمعرفة المؤسسية
- هرم المعلومات الموثقة وضبطها وقواعد الاحتفاظ بها

اليوم 4: الضبط التشغيلي وتقييم الأداء والتحسين

- البند 8 والتخطيط التشغيلي ومراجعة متطلبات العملاء
- ضبط المزودين الخارجيين ومعايير العمليات المسندة خارجيا
- البند 9 ومؤشرات الأداء ورصد رضا العملاء
- مدخلات مراجعة الإدارة ومخرجاتها وسجلات قراراتها
- البند 10 وعدم المطابقة والإجراءات التصحيحية والتحسين المستمر

اليوم 5: دراسات الحالة وإعداد خطة تطبيق نظام الجودة

- حالة لترتيب أولويات نتائج تحليل الفجوات في قطاعين
- حالة لبناء خريطة العمليات وسجل المخاطر
- مراحل خارطة طريق التطبيق ومعالجتها وتوزيع الموارد
- مراجعة الجاهزية للشهادة وقائمة التحضير للمرحلة الأولى
- استكمال خطة تطبيق النظام ومجموعة المعلومات الموثقة

المهارات التي ستكتسبها:

- تقييم الوضع الحالي
- رسم تفاعلات العمليات
- تحليل الأطراف المعنية
- التفكير المبني على المخاطر
- تصميم مؤشرات الأداء الرئيسية
- تصميم هرم الوثائق
- التحضير لمراجعة الإدارة
- تخطيط خارطة طريق التطبيق

لماذا تحضر هذه الدورة:

- تسليم خطة تطبيق نظام إدارة الجودة ومجموعة المعلومات الموثقة إلى الإدارة العليا ولجنة توجيه الجودة قبل تشغيل النظام
- الحكم على العمليات والوثائق والضوابط التي تحتاجها المؤسسة فعلا بدلا من نسخ أدلة عامة
- تجنب تأخر الحصول على الشهادة وتكرار إعادة كتابة الوثائق وحالات عدم المطابقة الناتجة عن فجوات تكتشف متأخرة
- إطلاع أصحاب العمليات والزملاء على أدوارهم وأهدافهم وسجلاتهم ضمن نظام إدارة الجودة

الخاتمة:

بعد العودة إلى العمل يعرض المشاركون خطة تطبيق نظام إدارة الجودة ومجموعة المعلومات الموثقة على الإدارة العليا ولجنة توجيه الجودة. وتعتمد المؤسسة على الخطة في تعيين أصحاب العمليات واعتماد سياسة الجودة وأهدافها وتخصيص الموارد وتحديد المعالم الزمنية للوصول إلى الجاهزية للشهادة، بينما تمنح مجموعة المعلومات الموثقة كل عملية إجراءاتها وسجلاتها المضبوطة. وبعد أول مراجعة للإدارة تعقد في ظل النظام الجديد يقارن الفريق نتائج المؤشرات بالأهداف ويغلق الفجوات المتبقية ويحدث الخطة.

الأسئلة الشائعة:

ما الذي يحتاجه المشارك قبل دورة تطبيق نظام إدارة الجودة وفق ISO 9001؟

لا تشترط الدورة خبرة سابقة في التطبيق، ويحتاج المشارك إلى العمل مع عمليات الجودة أو وثائقها أو إجراءات التحسين، ويفيده إحضار إجراءات مؤسسته الحالية أو خرائط عملياتها أو نطاق شهادتها لتطبيق دراسات الحالة على نظامه.

بم تختلف دورة تطبيق نظام إدارة الجودة وفق ISO 9001 عن دورات تدقيق الجودة؟

تعلم دورات التدقيق تخطيط عمليات التدقيق وتنفيذها وإعداد تقارير نتائجها. أما هذه الدورة فتأخذ جانب البناء: تصميم النطاق والعمليات والسياسة والأهداف وسجلات المخاطر والمعلومات الموثقة ليعمل نظام إدارة الجودة ويصبح جاهزا للتقييم.

لماذا يعد نهج العمليات مهما في تطبيق نظام إدارة الجودة وفق ISO 9001؟

يربط نهج العمليات الأنشطة في عمليات متفاعلة لكل منها مدخلات ومخرجات ومالك ومؤشرات محددة. ويتيح للمؤسسة إدارة نظام إدارة الجودة كمنظومة مترابطة، ومعرفة مواضع نشوء المخاطر، وقياس تحقيق كل عملية لنتائجها المقصودة.

ماذا يعود به المشارك من دورة تطبيق نظام إدارة الجودة وفق ISO 9001؟

يعود المشارك بخطة تطبيق نظام إدارة الجودة ومجموعة المعلومات الموثقة، تضم نتائج تحليل الفجوات وبيان النطاق وخريطة العمليات وسياسة الجودة وأهدافها وسجلي المخاطر والفرص وهرم الوثائق والمعالم المؤدية إلى الجاهزية للشهادة.