مقيم جودة معتمد

Lead Auditor

ISO 9001:2015



Certified Quality Consultant

ISO 9001:2015

دليل المتدرب

لا يجوز نسخ أو إعادة نشر الوثيقة أو أي من محتوياتها لأي غرض دون موافقة خطية
من صاحب حقوق الطبع

جميع الحقوق محفوظة لصالح البورد الدولي الخليجي للجودة

/http://www.b2bpartnership.com

mail to: Info@b2bpartnership.com-

(+20) 01285323438 / (+966) 551715783


بسم الله الرحمن الرحيم

جدول المحتويات

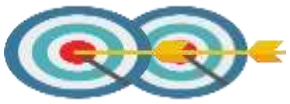
م	الموضوع	ص
١	مقدمة	١٦
٢	محاضرات تثقيفية	١٧
٣	منهجيات التطوير والتحسين اللازمة لعمل الاستشاريين	٢٥
٤	الاتجاهات الاستراتيجية للمنظمات وإدارة المخاطر والفرص	٣٤
٥	بناء الوثائق و المستندات وتصميم نظام إدارة الجودة تبعا للمواصفة ISO 10013	٤٨
٦	إعداد مخططات الانسياب Flow Chart	٦٨
٧	إعداد الهيكل التنظيمي	٧٦
٨	إعداد الوصف الوظيفي	٨٣
٩	التأهيل لاستشاري الجودة Certified Quality Consultant ISO 9000 & ISO 9001	٨٦
١٠	دراسة عملية تطبيقية لمتطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001:2015	١٠١
١١	نظام إدارة الجودة – المتطلبات	١٠٨
١٢	مهارات استشاريوا الجودة	١٢٧
١٣	مخططات العمل وتحليل الفجوة وتحليل العمليات	١٣٨
١٤	تأهيل الاستشاري لتنفيذ التدقيق الداخلي	١٦٢
١٥	حالات دراسية	١٨٠
٢٠	اجتماع مراجعة الإدارة وكيفية إدارته وتنفيذه	١٨٢
٢١	التقييم النهائي لنظام إدارة الجودة	١٨٥



الهدف العام

تهدف الحقيبة إلى تأهيل المشاركين وإكسابهم المعارف والمهارات والقيم التي تمكنهم من ممارسة دور مقيم جودة معتمد لمراجعة تطبيق بنود معايير الأيزو ISO 9000:2015 .







أهداف البرنامج: Program Objectives



١ بناء جيل جديد من الاستشاريين القادرين على تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمات من خلال نظام إدارة جودة مبنى على مواصفة عالمية

٢ إعداد وتأهيل استشاري جودة يقوم بالتخطيط و التنفيذ والتطبيق للنظام على مختلف المنشآت أي كان حجمها وطبيعة عملها.

٣ الإدراك الكامل لمتطلبات المواصفة الدولية ISO 9001: 2015 وبنظرة فاحصة تهدف للاكتشاف أماكن التطبيق الفعلي فيها.

٤ الإدراك الكامل لمتطلبات المواصفة ISO 9000:2015 والخاصة بالتعريفات والمصطلحات الأساسية المستخدمة في أنظمة الجودة.

٥ اكتساب المهارات الكاملة للاستشاريين وذلك من خلال المواصفة الدولية الإرشادية الخاصة بمتطلبات اختيار المنظمات لاستشاريين الجودةISO 10019:2005

٦ الإدراك الكامل لمتطلبات التدقيق الداخلي واكتساب مهارات التدقيق على أنظمة إدارة الجودة وتبعا لمنهجيات عالمية في التدقيق

٧ فهم المصطلحات الجديدة و الواردة بالمواصفة ISO 9001:2015 مثل المعلومات الموثقة والتفكير المبنى على المخاطر والاتجاهات الاستراتيجية للمنظمات وسياق المنظمة وإدارة المعرفة

٨ تمكين المشاركين من الإدراك الكامل لخطوات ومنهجيات العمل الاستشاري وكيفية إدارة المشاريع الاستشارية وتنفيذها بثقة واقتدار

٩ إدراك المشاركين لكيفية تحليل العمليات و بناء هياكل العمليات وطرق بناء الوثائق و المستندات يات و بناء هياكل العمليات وطرق بناء الوثائق و المستندات

١٠ التعرف على أهم المواصفات ذات الإرتباط بنظام إدارة الجودة مثل المواصفات ISO 10003 ISO - ISO 10002 - ISO 9004 ISO 10008 - ISO 10007 - ISO 10006 -ISO 10006 -ISO 10005 -ISO 10004 وغيرها من المواصفات

كلمة الترحيب بالحضور



عزيزي المشارك، نرحب بك معنا في هذا البرنامج التدريبي، ويسعدنا أن نبدأ معك هذا البرنامج التدريبي الذي نرجو أن تكتسب من خلاله مهارات وخبرات جديدة في مجـال عملـك،

- ✓ فكن مستمعًا جيدًا لاكتساب المعلومة التي نود أن تصل إليك.
- ✓ وكن مناقشاً جادًا لاكتساب مهارة التفاعل مع البرنامج.
- ✓ وكن متدرباً نشطًا لاكتساب مهارة الممارسة الجيدة.

وذلك في ضوء مفهومنا للعمليات التدريبية وهو :



إكساب المعرفة والمهارات المتميـزة.

التنظيم الإداري للبرنامج التدريبي



- ❖ الالتزام بالحضور في المواعيد المحددة للبرنامج
- ❖ مرحلة التسجيل والحضور اليومي
- ❖ الحصول على الحقيبة التدريبية
- ❖ التعارف بين الجميع والترحيب
- ❖ الالتزام بما يطلبه المدرب من الحضور الكريم أثناء التدريب
- ❖ لطفا ممنوع التدخين داخل قاعدة التدريب، يفضل غلق الهاتف المحمول
- ❖ يوجد فترة استقبال وضيافة قدرها ١٥ دقيقة قبل بدء الفترة الأولي، كما يوجد فترة راحة قدرها ٣٠ دقيقة تبدأ بانتهاء الفترة الأولى، وتنتهي ببدء الفترة الثانية لتناول وجبة خفيفة.
- ❖ يوجد ورش عمل خلال يوم التدريب حسب رؤية المدرب
- ❖ يوجد تقييم يومي من المتدربين تجاه العملية التدريبية.
- ❖ في انتهاء البرنامج يوجد تقييم للمدرب تجاه المتدربين خلال فترة التدريب والاختبار النهائي.
- ❖ الحصول على شهادة اجتياز البرنامج التدريبي بنجاح إن شاء الله
- ❖ في حالة الرسوب لا قدر الله يعاد الاختبار مرة واحده فقط بطريقه أخري يحددها المدرب مع الإدارة.
- ❖ سيتم اختيار أحد المتدربين من ضمن الحضور وبناءً على نشاطه وتميزه ليكون المتدرب المثالي ويتم منحه شهادة تميز من البورد الدولي الخليجي للجودة .



الجدول الزمني اليومي للحقيبة

النشاط	الوقت
	
الجلسة الأولى	٠٠ : ٩ الى ١٢:٠٠
استراحـــة غداء	١٢:٠٠ الى ١٢:٣٠
الفترة الثانية	١٢:٣٠ إلى ٠٢:٣٠

مدة الحقيبة:





الفئات المستهدفة Target groups



هذا البرنامج أعد لمن يريدون المشاركة في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمات



هذا البرنامج أعد خصيصًا لمن يريد أن يعمل كاستشاري جودة لنظام إدارة الجودة ISO 9001:2015



هذا البرنامج يؤهل من يعملون في المنظمات بمختلف أنواعها ليكونوا مدراء لتوكيد الجودة.



هذا البرنامج مفيد جدًا لمدراء الجودة بمختلف قطاعات العمل.



هذا البرنامج أعد خصيصا لك لتكون مختلفا عن كل من درس مهنيا أو أكاديميًا أو طبق عمليًا ولكن لم تكتمل لديه حلقات العمل الاستشاري وخبراته والتي ننقلها لك خلال حضورك معنا



سلسلة البرامج التدريبية الاستشارية المعتمدة والتي تقدمها البورد الدولي الخليجي للجودة تمنحك فرص حقيقية للعمل في منظمتك أو الانطلاق نحو عملك الاستشاري المستقل



استراتيجيات التدريب المتبعة بالحقيبة









Our training philosoph فلســـــفتنا في التدريب

No matter how much knowledge the trainee may gain, it is of no use if it is not put into practice daily

لا معنى لجمع المعلومات ما لم يتم وضعها في إطار التطبيق على واقع العمل اليومي

Evaluation Criteria معايير التقييم

Type	Attendance	Teamwork	Project	Exam	Required mark
Success	√	√	√	√	75%
Destination	√	√	√	√	90%

التنظيم الإداري للبرنامج التدريبي:

١. الالتزام بالحضور في المواعيد المحددة للبرنامج
٢. مرحلة التسجيل والحضور اليومي
٣. الحصول على الحقيبة التدريبية
٤. التعارف بين الجميع والترحيب
٥. الالتزام بما يطلبه المدرب من الحضور الكريم أثناء التدريب
٦. لطفا ممنوع التدخين داخل قاعة التدريب، يفضل غلق الهاتف المحمول
٧. يوجد ورش عمل خلال يوم التدريب حسب رؤية المدرب
٨. في انتهاء البرنامج يوجد تقييم للمدرب تجاه المتدربين خلال فترة التدريب والاختبار النهائي.
٩. الحصول على شهادة اجتياز البرنامج التدريبي بنجاح إن شاء الله.
١٠. في حالة الرسوب لأقدر الله يعاد الاختبار مرة واحده فقط بطريقه أخري يحددها المدرب مع الإدارة.
١١. لا يسمح بالتصوير (فيديو) أو التسجيل (الصوتي) لأى من فقرات البرنامج إلا بالتنسيق بين المدرب و المتدربين.

محتويات البرنامج Program contents



المحور الأول: محاضرة تثقيفية:

١- مبادئ وأساسيات الجودة والنظم الإدارية.

٢- منهجيات التطوير و التحسين اللازمة لعمل الاستشاريين.

٣- الاتجاهات الاستراتيجية للمنظمات وإدارة المخاطر و الفرص.



المحور الثانى: بناء الوثائق و المستندات وتصميم نظام إدارة الجودة تبعا للمواصفة ISO 10013 اويشمل:

١. دراسة المواصفة ISO/TR 10013 – إرشادات توثيق نظم إدارة الجودة وتضم:

١. متطلبات توثيق النظم الإدارية والتعرف على الوثائق الأساسية المطلوب إنشائها من قبل الاستشاريين.

٢. سياسة نظام إدارة الجودة .Quality Policy

٣. دليل الجودة Quality Manual

٤. إجراءات العمل Procedures

٥. تعليمات العمل .Work Instructions

٦. المعلومات الموثقة و النماذج والسجلات والتقارير .Forms, records , reports

٧. إعداد مخططات الانسياب .Flow Chart

٨. إعداد الهيكل التنظيمي .Organization structure

٩. إعداد الوصف الوظيفي .Job descriptions



المحور الثالث: المواصفات ISO 9000 & ISO 9001

١- التعرف على أهم بنود وتعريفات المواصفة الدولية ISO 9000:2015

٢- دراسة عملية وتطبيقية لمتطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001:2015 ويشمل:

١. مقدمة	Introduction.
٢. المجال	Scope
٣. المراجع	Normative references
٤. المصطلحات والتعريفات	Terms and definitions
٥. سياق المنظمة	Context of the organizatio
٦. القيادة	Leadership
٧. التخطيط	Planning
٨. المساندة	Support
٩. التشغيل	Operation
١٠. تقييم الأداء	Performance evaluation
١١. التحسين	Improvement



المحور الرابع: مهارات استشاريوا الجودة والتخطيط و التنفيذ والتطبيق لنظام إدارة الجودة وإدارة المشاريع

الجزء الأول: الاستشاري و الأعمال الاستشارية:

- السمات الشخصية لاستشاري الجودة الناجح.
- أهم المهارات الأساسية المطلوب توافرها في الاستشاري وذلك طبقا للمواصفة الإرشادية الخاصة بمتطلبات المنظمات في الاستشاريين ISO 10019.
- أدوات الاستشاري الثلاثة عشر.
- طرق الاستشاري في العمل بالمشاريع الاستشارية.
- التقارير الاستشارية.

الجزء الثاني: مخططات العمل وتحليل الفجوة وتحليل العمليات:

- الاجتماع الافتتاحي وتعين منسق المشروع وتكوين مجلس الجودة.
- خطة العمل لإدارة المشروع.
- إدارة مراحل الانتقال خلال المشروع.
- إعداد تحليل الفجوةة Gap Analysis وتطبيقه على المنشاة.
- خطة بناء الوثائق و المستندات لنظام إدارة الجودة
- تحليل العمليات وتحديد الارتباطات البينية و تخطيط نظام إدارة الجودة.
- تخطيط وتحديد المناطق الحاكمة داخل النظام لمراقبة الجودة للمنتجات أو الخدمات.



المحور الخامس: تأهيل الاستشاري لتنفيذ التدقيق الداخليInternal Auditing

١. منهجية التدقيق الداخلي. Internal Audit methodology

٢. التخطيط للتدقيق الداخلي. Planning for Internal Audit

٣. تنفيذ التدقيق الداخلي. Implementation of Internal Audit

٤. إدارة حالات عدم المطابقة. Management of non-conformity

٥. إدارة الإجراءات التصحيحية و التصحيح . Management of corrective and corrective action

٦. كتابة التقرير النهائي للمراجعة الداخلية. Writing the final report of internal audit



المحور السادس: اجتماع مراجعة الإدارة وكيفية إدارته وتنفيذهManagement review

١. التخطيط لتنفيذ اجتماع مراجعة الإدارة

٢. تنفيذ اجتماع مراجعة الإدارة و التوجيهات الاستشارية للمنظمة لإدارة الاجتماع.

٣. إعداد تقرير اجتماع مراجعة الإدارة

٤. إعداد تقرير القرارات وبرامج التنفيذ لها



المحور السابع: التقييم النهائي لنظام إدارة الجودة Final evaluation of the quality management system

التقييم النهائي لنظام إدارة الجودة الذي تم إنشائه وخطوات طلب الجهة المانحة وكيفية المفاضلة والمقارنة بين أكثر من جهة.



المحور الثامن: دراسة حالة Case study

اليوم التدريبي الأول

الجلسة الأولى

المحور الأول: محاضرة تثقيفية:

- الاتجاهات الاستراتيجية للمنظمات وإدارة المخاطر و الفرص.
- مبادئ وأساسيات الجودة والنظم الإدارية.
- منهجيات التطوير و التحسين اللازمة لعمل الاستشاريين.

مقدمة: Introduction

إن إنشاء نظام إدارة الجودة في أي منشأة يعد قرار استراتيجي للإدارة العليا للمنشأة، ويتأثر كل من تصميم وتطبيق نظام إدارة الجودة في أي منشأة ببعض العوامل مثل بيئة المنشأة والتغيرات البيئية والمخاطر المتعلقة ببيئة المنشأة، والاحتياجات المتغيرة لها، وأهدافها الرئيسية والنوعية، والمنتجات أو الخدمات التي تقدمها ، والعمليات التي يتم تطبيقها وكذلك حجم وتركيب المنشأة، وحيث أن المنوط بهم هذا الدور هم الاستشاريون الأكفأ والذين هم على خبرة ودراية بكيفية تأهيل المنظمات لنظام إدارة الجودة وحيث أن هؤلاء الاستشاريون هم الأداة الأهم لدى المنظمات لتطوير أعمالهم ومساعدتهم على إنجاز التطوير و التحسين المطلوب في منظمتهم فيجب على الاستشاريين أن يكونوا مؤهلين تمام التأهيل لممارسة دورهم بفعالية واقتدار ويجب عليهم أن يطوروا من مهارات بشكل دائم ، كما أنه يجب ان تتوافر لديهم الخبرات و المهارات الأساسية لممارسة العمل الاستشاري و الذى له أصول ومنهجيات تتبع في تنفيذ إعداد وتأهيل المنظمات لأنظمة إدارة جودة فعالة وتحقق نتائج للمنظمات، لذلك قام البورد الدولي بطرح برنامج تدريبي متخصص ومتقدم في مجال العمل على نظام إدارة الجودة ونرى أن برنامج تأهيل استشاري جودة يجعله من البرامج التدريبية المتميزة في التوعية و التطبيق و التمكن من عناصر المواصفة الدولية ISO 9001:2015 وكيفية إنشاء وتطبيق نظم إدارة الجودة مع تأهيل المتدرب ليكون قادرا على العمل كاستشاري جودة متمكن، وقد قدم البورد الدولي الخليجي للجودة البرنامج في نسخته الأولى ٩٠٠١ : ٢٠٠٨ - ٢٥ مرة، تم تنفيذه في أغلب العواصم العربية وتركيا وتم تأهيل ما يزيد على ١٤٥٠ متدرب من مختلف الدول العربية ، و اليوم تواصل البورد الدولي الخليجي للجودة تميزها وتفردها في هذا المجال عربيا ودوليا وتقدم البرنامج التدريبي الدولي استشاري جودة معتمد في نسخته الثانية وذلك بعد الخبرات الكبيرة التي خضناها مع المتدربين فعرفنا نقاط القوة وكذلك نقاط الضعف في البرنامج وأخذنا بآراء عملائنا الكرام لمقترحات التحسين في البرنامج وذلك للتطوير والتعديل وتماشيا مع متطلبات المواصفة الجديدة لعام ٢٠١٥ ، وقد كلفنا مجموعة من أكبر خبرائنا ومستشارينا لتطوير البرنامج ليظهر في نسخة ثانية أكثر استجابة لمتطلبات عملائنا وتواكبا مع المتغيرات الجديدة لنظام إدارة الجودة ISO 9001:201

ISO 9001:2015

المحور الأول



Certified Quality Consultant

Part No. 1

محاضرات تثقيفية



نشاط (١)

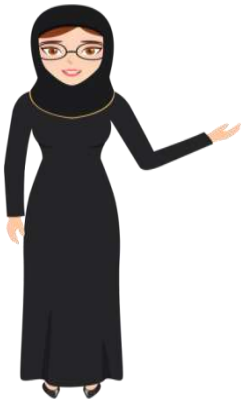
مجموعات

٥ دقائق

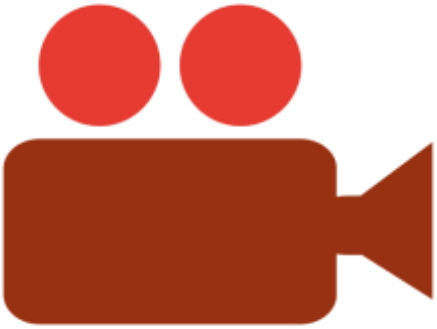
مقطع مرئي "الجودة"

https://www.youtube.com/watch?v=e5sZyCQ1_sk





شاهد / شارك برأيك



بعد مشاهدتك لهذا المقطع صف لنا م أهمية الجودة في:

حياتنا بشكل عام:

.....

.....

عملنا ووظائفنا المهنية:

.....

.....

المحتويات:

١. مبادئ وأساسيات الجودة والنظم الإدارية.

٢. منهجيات التطوير و التحسين اللازمة لعمل الاستشاريين.

٣. الاتجاهات الاستراتيجية للمنظمات وإدارة المخاطر و الفرص.



الجزء الأول:

مبادئ وأساسيات الجودة و النظم

سر الجودة:

- ما هو السر وراء هذه الكلمة (الجودة)؟
- ولماذا صارت الكلمة الأكثر ترددا في عالم المنتجات والخدمات بشتى أنواعها؟
- وهل الجودة هي أسلوب إداري أم صفة أو خاصية في المنتج والخدمات ؟
- وهل المقصود حقيقة من وراء تبنى فكر وأسلوب وإدارات الجودة هو رضاء العميل ؟
- أم أن الحقيقة هي تحقيق المكاسب والأرباح ؟
- وهل هذين العاملين مرتبطين معا ولا يمكن الفصل بينهما ؟
- وهل عندما تتبنى مؤسسة أو شركة أو مصنع الجودة كأسلوب إداري يكون هذين العاملين هما المقصودان من وراء هذا التبني أم يكون واقع الأمر هو مجرد الحصول على شهادة معتمدة لنظام إدارة جودة أو الحصول على علامة تجارية توضع على المنتج أو تقدم كدليل لإقناع متلقي خدمة ويكون في نهاية الأمر أن لدى هذه المؤسسة أو المصنع تلك الشهادة المعتمدة أو العلامة التجارية





معنى الجودة



ماهي الجودة ؟

❖ من وجهة نظر المستهلك (الزبون)

هي مجموعة الفوائد والمزايا التي يحصل عليها الزبون = رضا الزبون.



❖ من وجهة نظر المنتج (تعريف كروسبي)

هي المطابقة للمواصفات أو لمتطلبات محددة.



❖ من وجهة نظر الإدارة العامة (تعريف جوران)

هي مدى ملائمة السلعة / الخدمة لغرض الاستخدام.



❖ من وجهة نظر المصمم

هي القدرة على أداء الوظيفة.



مخطط الجودة THE QUALITY DIAGRAM

مخطط الجودة

THE QUALITY DIAGRAM

