

## 4. برنامج أخصائي نظم الجودة ISO 9001

### الهدف العام

يهدف البرنامج إلى تزويد المشاركين بالمعرفة الأساسية والمتقدمة حول نظام إدارة الجودة ISO 9001:2015، وتمكينهم من فهم متطلبات المعيار وآليات تطبيقه داخل المؤسسات، بما يساهم في تحسين الأداء المؤسسي، وزيادة رضا العملاء، وتعزيز ثقافة التحسين المستمر.

### الأهداف التفصيلية

- التعرف على مفهوم نظم إدارة الجودة وأهميتها.
- فهم مبادئ إدارة الجودة السبعة وفق ISO 9001.
- التعرف على بنود ومتطلبات معيار ISO 9001:2015.
- فهم منهجية التفكير المبني على المخاطر (Risk-Based Thinking).
- التعرف على أساليب توثيق نظام إدارة الجودة.
- فهم عمليات التدقيق الداخلي وإدارة حالات عدم المطابقة.
- التعرف على مؤشرات الأداء وقياس فعالية العمليات.
- اكتساب المعرفة اللازمة للمشاركة في تطبيق وتطوير نظام الجودة.
- فهم متطلبات التحسين المستمر والاستعداد لعمليات الاعتماد.

بنهاية البرنامج سيكون المتدرب قادراً على:

- فهم متطلبات معيار ISO 9001:2015 وتطبيقاته.
- المساهمة في تطوير وتطبيق نظام إدارة الجودة داخل المؤسسة.
- المشاركة في إعداد الوثائق والإجراءات الخاصة بالنظام.
- فهم عمليات التدقيق الداخلي ومتابعة التحسين المستمر.
- دعم المؤسسة في الاستعداد للحصول على شهادة ISO 9001 والمحافظة عليها.

### الشهادة المقترحة

شهادة إتمام برنامج "أخصائي نظم الجودة وفق ISO 9001:2015"

ملاحظة: يمنح هذا البرنامج المعرفة المهنية اللازمة للعمل في مجال الجودة، لكنه لا يُعد بديلاً عن شهادات المدقق الداخلي أو المدقق الرئيسي المعتمدة (ISO 9001 Internal Auditor / Lead Auditor) التي تتطلب برامج تدريب واعتماد متخصصة.

### الفئات المستهدفة

- مسؤولو ومديرو الجودة.
- المهندسون والفنيون في مختلف القطاعات.
- العاملون في إدارات التطوير والتميز المؤسسي.
- مدراء المشاريع والعمليات.
- أصحاب الشركات والمؤسسات.
- الطلاب والخريجون الراغبون في التخصص بمجال الجودة.

### منهجية التدريب

- محاضرات تفاعلية عبر الإنترنت.
- عروض تقديمية ودراسة أمثلة عملية.
- تحليل حالات تطبيقية من مؤسسات مختلفة.

- مناقشات وتمارين حول متطلبات المعيار.
- اختبار إلكتروني في نهاية البرنامج.

## محتوى البرنامج

### الوحدة الأولى: مقدمة في نظم إدارة الجودة (ساعتان)

- مفهوم الجودة ونظم إدارة الجودة.
- فوائد تطبيق ISO 9001.
- المبادئ السبعة لإدارة الجودة.
- الهيكل عالي المستوى (HLS).

### الوحدة الثانية: متطلبات معيار (3 ISO 9001:2015 ساعات)

- سياق المؤسسة.
- القيادة والالتزام.
- التخطيط وإدارة المخاطر.
- الدعم والكفاءات والتوثيق.

### الوحدة الثالثة: التشغيل وتقييم الأداء (3 ساعات)

- إدارة العمليات التشغيلية.
- مراقبة وقياس الأداء.
- رضا العملاء.
- التدقيق الداخلي والمراجعة الإدارية.

### الوحدة الرابعة: التحسين المستمر والتطبيق العملي (ساعتان)

- إدارة حالات عدم المطابقة.
- الإجراءات التصحيحية.
- التحسين المستمر.
- خطوات الحصول على شهادة ISO 9001.