



**ISO الدورة التدريبية: توثيق الإجراءات الحكومية وفقاً
لأحدث إصدارات معيار ٢٠٢٥:٩٠٠١**

Ref: #GOV5178



مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

أدائها، تواجه المؤسسات أساسية لتحقيق التنمية المستدامة ورضا المواطنين. تُعد الجودة وكفاءة الإجراءات الحكومية ركيزة الجودة والشفافية. هذه الدورة التدريبية من الحكومية تحدياً في توثيق الإجراءات وتوحيدها بما في سعيها المستمر لتحسين المشاركون كيفية ومنهجياً لتطبيق أحدث متطلبات معيار ISO 9001:2015 تقدم إطاراً عملياً BIG BEN Training Center يضمن بشكل مستمر لضمان الامتثال للمعايير تطوير نظام إدارة الجودة، توثيق الإجراءات، في سياق العمل الحكومي. سيتعلم يُعد أحد إدارة الجودة، مستندة إلى أفكار أكاديميين بارزين الدولية. تعتمد الدورة على أحدث الممارسات في مجال وتحسينها بالتحكم، وتكتمل بالتحسين. رواد الجودة في القرن العشرين. يرى جوران أن الجودة مثل جوزيف جوران (Joseph Juran)، الذي for Quality: The Evolution, Trends, and هذه الأفكار تتجلى في كتاب A History of Managing تبدأ بالتخطيط، وتستمر المبادئ في بيئتهم الحكومية، مما يمكنهم من تحسين سيتعرف المشاركون على كيفية تطبيق هذه Future Directions. أفضل للمواطنين. كفاءة العمليات، وزيادة الإنتاجية، وتقديم خدمات

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:



- المديرين وقادة الفرق في المؤسسات الحكومية.
- مسؤولو الجودة والامتثال.
- المتخصصون في تطوير الإجراءات والعمليات.
- محللو العمليات والإجراءات الحكومية.
- الموظفون المسؤولون عن التوثيق الإداري.
- المستمر. المشاركون في فرق التخطيط الاستراتيجي والتحسين
- المراجعون الداخليون والخارجيون.

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- الجهات الحكومية على كافة المستويات.
- المؤسسات شبه الحكومية.
- البلديات والإدارات المحلية.
- الوزارات والهيئات التنظيمية.
- الشركات المملوكة للدولة.
- المؤسسات الخدمية الحكومية.

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- إدارات الجودة والتطوير المؤسسي.
- إدارات العمليات والإجراءات.
- إدارات المراجعة الداخلية.
- أقسام التخطيط الاستراتيجي.
- إدارات التدريب والتطوير.
- إدارات الموارد البشرية.
- أقسام الخدمات المساندة.



أهداف الدورة التدريبية:

أتقن المهارات التالية: بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المتدرب قد

- فهم مبادئ ومتطلبات معيار ISO 9001:2015.
- تطبيق منهجية توثيق الإجراءات الحكومية بشكل فعال.
- تحديد العمليات الأساسية والفرعية للمؤسسة.
- تصميم خرائط تدفق الإجراءات وتحليلها.
- تطوير نظام إدارة الجودة يتوافق مع المعيار.
- تحسين كفاءة العمليات وتقليل الأخطاء الإدارية.
- إعداد المؤسسة للمراجعات الداخلية والخارجية.

منهجية الدورة التدريبية:



لمفاهيم الجودة بين الجانب النظري والعملية لضمان أقصى استفادة يعتمد BIG BEN Training Center منهجية تدريبية تجمع تطبيق عملي مكثف من خلال دراسات ومعايير ISO 9001:2015 من خلال عروض تقديمية للمشاركين. تبدأ الدورة بشرح مفصل المشاركين على فهم كيفية توثيق العمليات وتحسينها. حالة حقيقية لإجراءات حكومية مختلفة، مما يساعد تفاعلية. يتبع ذلك تعزيز مهاراتهم المشاركون بتصميم خرائط تدفق ووثائق إجرائية لمؤسسة سيتم تنظيم ورش عمل للعمل الجماعي حيث يقوم تغذية راجعة مستمرة لضمان أن كل التطبيقية في تحليل العمليات وتطويرها. يقدم افتراضية. تهدف هذه الأنشطة إلى فعال ومهني. هذه المنهجية تضمن أن المشاركين مشاركون يكتسب فهماً عميقاً لكيفية توثيق الإجراءات المدربين الخبراء أيضاً بالقدرة العملية على تطبيقها في مؤسساتهم. سيغادرون الدورة ليس فقط بالمعرفة النظرية، بل بشكل

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: مبادئ إدارة الجودة وتطويرها



- مقدمة لمفهوم الجودة في القطاع الحكومي.
- مبادئ إدارة الجودة السبعة.
- فهم أهمية توثيق الإجراءات.
- نشأة وتطور معيار ISO 9001:2020.
- الفرق بين ISO 9001 وإصداراته السابقة.
- العوامل التي تؤثر على جودة الخدمات الحكومية.
- استعراض أبرز رواد الجودة.

ISO 9001:2020 الوحدة الثانية: متطلبات نظام إدارة الجودة ISO

- فهم سياق المنظمة والقيادة.
- التخطيط ومتطلبات الجودة.
- الموارد والدعم.
- العمليات والتشغيل.
- التحسين المستمر والتقييم.
- التكامل مع أنظمة الإدارة الأخرى.
- تحليل الثغرات (Gap Analysis) في الإجراءات الحالية.

الوحدة الثالثة: منهجية توثيق الإجراءات والعمليات

- خطوات توثيق الإجراءات الحكومية.
- تصميم خرائط تدفق العمليات (Process Mapping).
- كتابة الإجراءات الموحدة (SOPs).
- أدوات التوثيق المتاحة.
- ورشة عمل: توثيق إجراء خدمة عملاء حكومية.
- أهمية التحكم في الوثائق والسجلات.
- ورشة عمل: بناء دليل الجودة.



الوحدة الرابعة: تطبيق وتحسين الإجراءات الموثقة

- كيفية تطبيق الإجراءات الجديدة.
- إدارة التغيير في المؤسسات الحكومية.
- تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs).
- ورشة عمل: تحليل سبب المشكلة (Root Cause Analysis).
- أدوات التحسين المستمر.
- مراقبة وقياس أداء العمليات.
- دراسة حالة: تحسين عملية إصدار تصريح حكومي.

الوحدة الخامسة: المراجعة والجاهزية للتدقيق

- التحضير للمراجعات الداخلية.
- كيفية إجراء المراجعة الداخلية الفعالة.
- متطلبات المراجعة الخارجية والتدقيق.
- التعامل مع حالات عدم المطابقة.
- التدريب والتوعية بالمعيار.
- التحضير لشهادة ISO 9001:2020.
- وضع خطة عمل لتحسين الجودة.

الأسئلة المتكررة:

التسجيل في الدورة؟ ما هي المؤهلات أو المتطلبات اللازمة للمشاركين قبل

لا توجد شروط مسبقة.

الإجمالي لساعات الدورة التدريبية؟ كم تستغرق مدة الجلسة اليومية، وما هو العدد



المدة إلى ٢٥٢٠- بمعدل يومي يتراوح بين ٤ إلى ٥ ساعات، تشمل فترات تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، ساعة تدريبية. راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي

سؤال للتأمل:

المواطنين المتغيرة؟ التمسك بالمعايير الدولية للجودة والمرونة في تلبية كيف يمكن للمؤسسات الحكومية تحقيق التوازن بين احتياجات

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

لا تقتصر الدورة على الإجراءات في سياق العمل الحكومي، مع الأخذ في تميز هذه الدورة بتركيزها المتخصص على توثيق تطبيق عملية تتناسب مع التحديات التي شرح متطلبات معيار ISO ٩٠٠١:٢٠٢٥ فحسب، بل تقدم الاعتبار خصوصية هذا القطاع. موحدة الواقعية والتمارين العملية، سيتعلم المشاركون تواجهها المؤسسات الحكومية. من خلال دراسات الحالة منهجية وأفضل الممارسات، يضمن وفعالة. هذا النهج العملي، بالإضافة إلى الاستناد كيفية تحليل العمليات الحالية وتصميم إجراءات اللازمة لتحسين جودة خدماتهم، وزيادة كفاءة أن المشاركين سيغادرون الدورة مزودين بالمهارات إلى أحدث المعايير الدولية استثمار حقيقي في مستقبل المؤسسة وقدرتها على تقديم مؤسساتهم، وتعزيز الشفافية في عملهم. هذه الدورة هي خدمات متميزة.