الدورة التدريبية: توثيق الإجراءات الحكومية وفقًا لأحدث إصدارات معيار ISO 9001:2025



30 نوفمبر - 04 ديسمبر 2026
كيب تاون
4600 € (للشخص الواحد)
Ref: #GOV5178_433209

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

تُعد الجودة وكفاءة الإجراءات الحكومية ركيزة أساسية لتحقيق التنمية المستدامة ورضا المواطنين. في سعيها المستمر لتحسين أدائها، تواجه المؤسسات الحكومية تحديًا في توثيق الإجراءات وتوحيدها بما يضمن الجودة والشفافية. هذه الدورة التدريبية من BIG BEN Training Center تقدم إطارًا عمليًا ومنهجيًا لتطبيق أحدث متطلبات معيار ISO 9001:2025 في سياق العمل الحكومي. سيتعلم المشاركون كيفية تطوير نظام إدارة الجودة، توثيق الإجراءات، وتحسينها بشكل مستمر لضمان الامتثال للمعايير الدولية. تعتمد الدورة على أحدث الممارسات في مجال إدارة الجودة، مستندة إلى أفكار أكاديميين بارزين مثل جوزيف جوران (Joseph Juran)، الذي يُعد أحد رواد الجودة في القرن العشرين. يرى جوران أن الجودة تبدأ بالتخطيط، وتستمر بالتحكم، وتكتمل بالتحسين. هذه الأفكار تتجلى في كتاب A History of Managing for Quality: The Evolution, Trends, and Future Directions. سيتعرف المشاركون على كيفية تطبيق هذه المبادئ في بيئتهم الحكومية، مما يمكنهم من تحسين كفاءة العمليات، وزيادة الإنتاجية، وتقديم خدمات أفضل للمواطنين.

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

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

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

- فهم مبادئ ومتطلبات معيار ISO 9001:2025.
- 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:

يعتمد BIG BEN Training Center منهجية تدريبية تجمع بين الجانب النظري والعملي لضمان أقصى استفادة للمشاركين. تبدأ الدورة بشرح مفصل لمفاهيم الجودة ومعيار ISO 9001:2025 من خلال عروض تقديمية تفاعلية. يتبع ذلك تطبيق عملي مكثف من خلال دراسات حالة حقيقية لإجراءات حكومية مختلفة، مما يساعد المشاركين على فهم كيفية توثيق العمليات وتحسينها. سيتم تنظيم ورش عمل للعمل الجماعي حيث يقوم المشاركون بتصميم خرائط تدفق ووثائق إجرائية لمؤسسة افتراضية. تهدف هذه الأنشطة إلى تعزيز مهاراتهم التطبيقية في تحليل العمليات وتطويرها. يقدم المدربون الخبراء تغذية راجعة مستمرة لضمان أن كل مشارك يكتسب فهمًا عميقًا لكيفية توثيق الإجراءات بشكل فعال ومهني. هذه المنهجية تضمن أن المشاركين سيغادرون الدورة ليس فقط بالمعرفة النظرية، بل أيضًا بالقدرة العملية على تطبيقها في مؤسساتهم.

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: مبادئ إدارة الجودة وتطورها

- مقدمة لمفهوم الجودة في القطاع الحكومي.
- مبادئ إدارة الجودة السبعة.
- فهم أهمية توثيق الإجراءات.
- نشأة وتطور معيار ISO 9001:2025.
- الفرق بين ISO 9001 وإصداراته السابقة.
- العوامل التي تؤثر على جودة الخدمات الحكومية.
- استعراض أبرز رواد الجودة.

الوحدة الثانية: متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001:2025

- 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 9001:2025.
- وضع خطة عمل لتحسين الجودة.

الأسئلة المتكررة:

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

لا توجد شروط مسبقة.

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

تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، بمعدل يومي يتراوح بين 4 إلى 5 ساعات، تشمل فترات راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي المدة إلى 20-25 ساعة تدريبية.

سؤال للتأمل:

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

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

تتميز هذه الدورة بتركيزها المتخصص على توثيق الإجراءات في سياق العمل الحكومي، مع الأخذ في الاعتبار خصوصية هذا القطاع. لا تقتصر الدورة على شرح متطلبات معيار ISO 9001:2025 فحسب، بل تقدم منهجية تطبيق عملية تتناسب مع التحديات التي تواجهها المؤسسات الحكومية. من خلال دراسات الحالة الواقعية والتمارين العملية، سيتعلم المشاركون كيفية تحليل العمليات الحالية وتصميم إجراءات موحدة وفعالة. هذا النهج العملي، بالإضافة إلى الاستناد إلى أحدث المعايير الدولية وأفضل الممارسات، يضمن أن المشاركين سيغادرون الدورة مزودين بالمهارات اللازمة لتحسين جودة خدماتهم، وزيادة كفاءة مؤسساتهم، وتعزيز الشفافية في عملهم. هذه الدورة هي استثمار حقيقي في مستقبل المؤسسة وقدرتها على تقديم خدمات متميزة.