الدورة التدريبية: إعداد وثائق نظام إدارة الجودة ISO 9001:
الدليل الكامل والتطبيق الفعال



23 - 27 نوفمبر 2026
مدريد
5900 € (للشخص الواحد)
Ref: #QUA2744_351237

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

يُعد نظام إدارة الجودة ISO 9001 المعيار الدولي الأكثر انتشاراً لإدارة الجودة الفعالة، ويُمثل العمود الفقري لتحقيق التميز التشغيلي ورضا العملاء في أي مؤسسة. ومع ذلك، فإن إعداد الوثائق اللازمة لهذا النظام غالباً ما يمثل تحدياً كبيراً للمؤسسات الساعية للحصول على الاعتماد أو تحسين أدائها الحالي. يقدم BIG BEN Training Center هذه الدورة المتخصصة التي تُعتبر دليلاً كاملاً وشاملاً لإعداد وثائق نظام إدارة الجودة ISO 9001**، من الألف إلى الياء. ستتعمق الدورة في المتطلبات الأساسية للمعيار ISO 9001:2015، مع التركيز على كيفية ترجمة هذه المتطلبات إلى وثائق عملية وفعالة. سيتعلم المشاركون أنواع الوثائق المطلوبة، هيكل نظام التوثيق، وأفضل الممارسات لكتابة الإجراءات، تعليمات العمل، السجلات، وكتيب الجودة**. تُسلط الدورة الضوء على أهمية التوثيق كأداة لتحسين العمليات، وليس مجرد إجراء شكلي للامتثال. إن هذا البرنامج التدريبي مصمم لتمكين المهنيين من تطوير نظام توثيقي قوي ومتوافق مع أعلى معايير الجودة الدولية، مما يُساهم في تحسين الكفاءة الداخلية، تقليل الأخطاء، وتعزيز الثقة في أداء المؤسسة. تستند الدورة إلى أعمال خبراء في إدارة الجودة مثل F. Robert Jacobsg Richard B. Chase، وكتابهما "Operations Management for Competitive Advantage" يوضح أهمية التوثيق في العمليات.

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مدراء الجودة.
- ممثلون عن الإدارة العليا (QMR).
- منسقو نظام إدارة الجودة.
- مدققو الجودة الداخليون.
- مدراء الأقسام.
- مهندسو العمليات.
- أخصائيو ضمان الجودة.
- المستشارون.
- الفرق المسؤولة عن تطبيق ISO 9001.
- أي شخص معني بتوثيق العمليات والإجراءات.

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- الخدمات (استشارات، تعليم، رعاية صحية).
- التصنيع.
- الهيئات الحكومية وما في حكمها.
- الإنشاءات.
- تكنولوجيا المعلومات.
- النفط والغاز.
- الخدمات اللوجستية.
- المالية.
- الاستشارات.
- المنظمات غير الربحية.

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- إدارة الجودة.
- العمليات.
- الموارد البشرية (التدريب والتوثيق).
- الإدارة العليا.
- المشاريع.
- التوثيق والتحكم بالوثائق.
- التدقيق الداخلي.
- الامتثال.
- البحث والتطوير.
- الخدمة الفنية.

أهداف الدورة التدريبية:

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

- فهم متطلبات المعيار ISO 9001:2015 المتعلقة بالوثائق.
- تحديد أنواع الوثائق المطلوبة لنظام إدارة الجودة.
- تصميم هيكل فعال لنظام التوثيق**.
- كتابة كتيب الجودة وإجراءات العمل الموثقة.
- صياغة تعليمات العمل ونماذج السجلات.
- إدارة التحكم بالوثائق والسجلات.
- ضمان توافق الوثائق مع متطلبات ISO 9001.
- تطبيق أفضل الممارسات في عملية التوثيق.
- المساهمة في التحضير لعمليات التدقيق الخارجي**.
- تحسين كفاءة العمليات من خلال التوثيق الواضح.

منهجية الدورة التدريبية:

يعتمد BIG BEN Training Center في هذه الدورة على منهجية تدريبية تطبيقية مكثفة، تركز على تزويد المشاركين بالمهارات العملية اللازمة لإعداد وثائق نظام إدارة الجودة ISO 9001 بشكل فعال. تُقدم الدورة مزيجاً من المحاضرات النظرية التي تُغطي متطلبات المعيار ISO 9001:2015، بالإضافة إلى ورش عمل عملية مكثفة، دراسات حالة، وتمارين كتابة وثائق حقيقية. سيتعلم المشاركون كيفية تحليل متطلبات المعيار، ترجمة العمليات المؤسسية إلى إجراءات موثقة، وتطوير نماذج وسجلات فعالة. يتم تشجيع العمل الجماعي، المناقشات التفاعلية، وتبادل الخبرات لتعزيز الفهم وتنمية القدرة على حل المشكلات المتعلقة بالتوثيق. تُركز الدورة على تنمية مهارات الكتابة الفنية، التفكير المنطقي، والقدرة على تبسيط المعلومات المعقدة في وثائق واضحة ومفهومة. تُقدم تغذية راجعة فردية وجماعية لضمان قدرة المتدربين على بناء نظام توثيقي قوي يُسهل تطبيق نظام إدارة الجودة وتحقيق الامتثال. يلتزم BIG BEN Training Center بتمكين المهنيين من إعداد وثائق جودة عالية تُساهم في نجاح مؤسساتهم.

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: فهم متطلبات ISO 9001:2015 وعلاقتها بالوثائق.

- مقدمة إلى نظام إدارة الجودة ISO 9001:2015.
- المبادئ الأساسية لإدارة الجودة**.
- فهم سياق المنظمة وتحديد أصحاب المصلحة.
- القيادة والالتزام بالجودة.
- التخطيط لنظام إدارة الجودة.
- دعم العمليات والموارد المطلوبة.
- المعلومات الموثقة (Documented Information) في المعيار.

الوحدة الثانية: هيكلة نظام التوثيق وتخطيط الوثائق.

- هرم وثائق نظام إدارة الجودة.
- أنواع الوثائق المطلوبة (كتيب الجودة، الإجراءات، التعليمات، السجلات).
- تحديد نطاق التوثيق ومستويات التفصيل.
- مسؤوليات وصلاحيات التوثيق.
- ربط الوثائق بمتطلبات المعيار والعمليات**.
- تخطيط لعملية إعداد الوثائق.
- أهمية التوثيق كأداة تحسين.

الوحدة الثالثة: كتابة كتيب الجودة وإجراءات العمل الموثقة.

- محتويات كتيب الجودة (Quality Manual).
- صياغة مقدمة ونطاق كتيب الجودة.
- تطوير إجراءات العمل الموثقة (Documented Procedures).
- هيكل الإجراءات الفعال.
- لغة الكتابة الواضحة والموجزة.
- أمثلة عملية لكتابة الإجراءات**.
- مراجعة واعتماد الإجراءات.

الوحدة الرابعة: إعداد تعليمات العمل ونماذج السجلات.

- الفرق بين الإجراءات وتعليمات العمل (Work Instructions).
- كتابة تعليمات العمل التفصيلية.
- استخدام الرسوم البيانية والصور التوضيحية.
- تصميم نماذج السجلات (Forms and Records) الفعالة.
- متطلبات الاحتفاظ بالسجلات.
- تطوير قوائم المراجعة (Checklists).
- أمثلة لتعليمات العمل والسجلات**.

الوحدة الخامسة: التحكم بالوثائق والسجلات والتحسين المستمر.

- متطلبات التحكم بالوثائق.
- نظام ترقيم الوثائق ومراجعتها.
- توزيع الوثائق والوصول إليها.
- حفظ السجلات واسترجاعها.
- عملية التغيير والتحكم في المعدلات.
- التدقيق على الوثائق والسجلات.
- التحسين المستمر لنظام التوثيق**.

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:

في ظل التوجه نحو الرقمنة الكاملة وإدارة الوثائق الإلكترونية، كيف يمكن للمؤسسات أن تضمن فعالية نظام التوثيق والامتثال لـ ISO 9001، مع الحفاظ على سهولة الوصول وأمن المعلومات الموثقة في بيئة لا ورقية؟

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

تتميز هذه الدورة من BIG BEN Training Center بكونها متخصصة وعملية للغاية في إعداد وثائق نظام إدارة الجودة ISO 9001، مما يجعلها مختلفة عن الدورات العامة التي تتناول المعيار بشكل سطحي. نحن نقدم دليلاً خطوة بخطوة لبناء نظام توثيق قوي ومتوافق**، مع التركيز على الجانب التطبيقي من خلال ورش عمل مكثفة لكتابة الوثائق. ما يميز هذه الدورة هو تزويد المشاركين بالمهارات الفعلية لصياغة كتيبات الجودة، إجراءات العمل التفصيلية، ونماذج السجلات الفعالة، بما يضمن ليس فقط الامتثال، بل أيضاً تحسين العمليات التشغيلية. من خلال التمارين العملية والأمثلة الواقعية، سيتعلم المتدربون كيفية ترجمة المتطلبات النظرية لـ ISO 9001 إلى وثائق عملية ومفهومة تُستخدم بفاعلية داخل المؤسسة. إنها لا تكتفي بتقديم المعلومات، بل تُمكن المشاركين من أن يكونوا خبراء في توثيق الجودة، قادرين على إحداث فرق ملموس في جودة أداء مؤسساتهم.