



**دورة:  
نظام إدارة الجودة**

**3 - 7 أغسطس 2026  
ميلانو**

## نظام إدارة الجودة

رمز الدورة: MA12644 تاريخ الإنعقاد: 3 - 7 أغسطس 2026 دولة الإنعقاد: ميلانو - رسوم الإشتراك: Euro 5775

### المقدمة

يُعد نظام إدارة الجودة إطارًا متكاملًا من السياسات والإجراءات والمعايير التي تهدف إلى ضمان تقديم منتجات وخدمات بمستوى عالٍ من الجودة والكفاءة. ويسهم تطبيق هذا النظام في تعزيز رضا العملاء، وتحسين الأداء التشغيلي، وتقليل الأخطاء والهدر، بما يدعم استدامة المؤسسة وقدرتها التنافسية.

تهدف هذه الدورة إلى تمكين المشاركين من فهم المفاهيم الأساسية لنظام إدارة الجودة، والتعرف على متطلبات ومعايير **ISO 9001**، واكتساب المهارات العملية اللازمة لتطبيق النظام بفعالية داخل مؤسساتهم.

### أهداف الدورة

- التعرف على المفاهيم الأساسية لنظام إدارة الجودة ومعاييره.
- فهم متطلبات **ISO 9001** وآليات تطبيقها.
- توضيح الفوائد المؤسسية الناتجة عن تطبيق نظام إدارة الجودة.
- تطوير القدرة على تقييم الأداء وتحسين العمليات بشكل مستمر.

### الكفاءات المكتسبة

- الإلمام بمفهوم الجودة وأنواعها وأبعادها المختلفة.
- إدارة العمليات والمنتجات وضبطها وفق معايير الجودة.
- تحليل البيانات واستخدامها في تقييم الأداء واتخاذ القرار.
- إدارة الموارد وتأهيل فرق العمل لدعم نظام الجودة.
- تطبيق متطلبات نظام إدارة الجودة وفق **ISO 9001**.

### الفئات المستهدفة

- المديرين والمشرفون الراغبون في رفع مستوى جودة المنتجات أو الخدمات.
- مسؤولي الجودة ومنسقي أنظمة الإدارة.
- العاملون في مجالات تحسين العمليات والتطوير المؤسسي.
- كل من يسعى لفهم وتطبيق نظام إدارة الجودة داخل المؤسسات والشركات.

### • المحاور العامة للبرنامج

### اليوم الأول: مدخل إلى نظام إدارة الجودة

- مفهوم الجودة وأنواعها وأبعادها.
- التعريف بمعايير **ISO 9001** ومتطلبات نظام إدارة الجودة.
- الفوائد الاستراتيجية لتطبيق نظام إدارة الجودة.

## اليوم الثاني: التخطيط وتقييم الأداء

- التخطيط لتطبيق نظام إدارة الجودة داخل المؤسسة.
- تحليل المخاطر المرتبطة بالعمليات.
- تقييم الأداء وتنظيم المراجعات الدورية والتحديثات.

## اليوم الثالث: التطبيق وإدارة العمليات

- شرح متطلبات نظام إدارة الجودة ومراجعة الوثائق.
- إدارة الموارد وتدريب وتأهيل فريق العمل.
- ضبط العمليات والمنتجات وضمان مطابقتها للمعايير.

## اليوم الرابع: التحسين ومعالجة الانحرافات

- معالجة الشكاوى وإدارة العمليات غير المتوافقة.
- تحليل البيانات وقياس مؤشرات الأداء.
- تطوير خطط تحسين الأداء والعمليات.

## اليوم الخامس: الاستدامة والتطوير المستقبلي

- مراجعة شاملة لمحتوى البرنامج.
- تحديد مجالات التحسين داخل المؤسسة.
- التخطيط لمشاريع التحسين المستقبلية ومواجهة التحديات المحتملة.