



دورة:
إعداد وتوثيق أدلة الجودة

20 - 24 يونيو 2027
عمان (الأردن)

إعداد وتوثيق أدلة الجودة

رمز الدورة: MA13150 تاريخ الإنعقاد: 20 - 24 يونيو 2027 دولة الإنعقاد: عمان (الأردن) - رسوم الإشتراك: Euro 4200 □

المقدمة:

تعد أدلة الجودة من أهم الأدوات الإدارية المستخدمة في تطبيق نظم إدارة الجودة، حيث تعمل على توثيق السياسات والإجراءات والعمليات والمعايير التي تلتزم بها المؤسسة لضمان تحقيق متطلبات الجودة وتعزيز التحسين المستمر. تعتبر هذه الأدلة مرجعًا أساسيًا داخليًا وخارجيًا لعرض التزام المنظمة بتطبيق نظام إدارة الجودة مثل ISO 9001، وتوضيح آليات سير العمل بطريقة منظمة وموحدة.

يهدف هذا البرنامج إلى تزويد المشاركين بالمهارات والمعرفة اللازمة لإعداد وتوثيق أدلة الجودة بشكل احترافي، بما يشمل إعداد السياسات والإجراءات والعمليات التشغيلية والنماذج المستخدمة، بالإضافة إلى ضمان توافق الأدلة مع المعايير الدولية للجودة ومتطلبات التدقيق الداخلي والخارجي.

أهداف البرنامج:

بنهاية هذا البرنامج التدريبي، سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم مفهوم وأهمية أدلة الجودة ضمن نظام إدارة الجودة.
- تمييز مكونات أدلة الجودة وأنواعها المختلفة.
- إعداد وتوثيق سياسات وإجراءات الجودة بشكل يتماشى مع متطلبات ISO.
- تطوير نماذج ونظم توثيق فعالة ومحدثة.
- استخدام أدوات التحليل والتقييم لتحديث أدلة الجودة.
- تعزيز جاهزية المؤسسة للمراجعات والتدقيقات الداخلية والخارجية.

الكفاءات المكتسبة:

- القدرة على تصميم دليل جودة متكامل ومهني.
- كتابة الإجراءات التشغيلية والسياسات بأسلوب منهجي وواضح.
- توثيق العمليات بما يتماشى مع متطلبات ISO 9001.
- ربط الوثائق بالتحسين المستمر للجودة.
- مهارات استخدام النماذج والتقارير التوثيقية.
- الفهم العميق لهيكله ووثائق نظام إدارة الجودة.

الجمهور المستهدف:

- مسؤولو ومديرو الجودة.
- موظفو وحدات التطوير الإداري والتحسين المستمر.
- مسؤولو التوثيق والمراجعة الداخلية.
- الاستشاريون والمشرفون على تطبيق نظم الجودة.
- جميع العاملين المهتمين بتوثيق الإجراءات والعمليات.

المحاور التدريبية

اليوم الأول: المفاهيم الأساسية لأدلة الجودة

- مقدمة في نظم إدارة الجودة ومعايير ISO 9001.
- أهمية دليل الجودة في النظام الإداري.
- مكونات دليل الجودة السياسات، العمليات، الإجراءات، النماذج.
- العلاقة بين دليل الجودة والتدقيق الداخلي.
- أمثلة ونماذج من أدلة جودة لمؤسسات مختلفة.

اليوم الثاني: مراحل إعداد دليل الجودة

- خطوات عملية إعداد دليل الجودة من الصفر.
- جمع وتحليل المعلومات والبيانات الخاصة بالإجراءات والعمليات.
- إعداد الهيكل التنظيمي للدليل.
- تصميم خارطة العمليات Mapping Process.
- تمرين عملي: تحليل عملية داخلية تمهيدًا لتوثيقها.

اليوم الثالث: كتابة السياسات والإجراءات

- الفرق بين السياسات والإجراءات والعمليات.
- أسس كتابة وثائق الإجراءات بشكل واضح وعملي.
- استخدام الرسوم التوضيحية والجداول والنماذج التوضيحية.
- استخدام لغة معيارية وتنسيق موحد.
- تمرين عملي: صياغة إجراء تشغيلي لقسم معين.

اليوم الرابع: نظم التوثيق وإدارة الوثائق

- إدارة الوثائق والتحكم في النسخ والمراجعات.
- تصميم قاعدة بيانات توثيقية لأدلة الجودة.
- التعامل مع التعديلات والتحديثات المستمرة.
- أدوات وبرامج إلكترونية لإدارة التوثيق مثل SharePoint ، DocuWare.
- إعداد دليل توثيق خاص بعملية واحدة كاملة ورشة عمل.

اليوم الخامس: المراجعة والتحسين المستمر لأدلة الجودة

- آلية مراجعة أدلة الجودة من قبل فرق التدقيق.
- معالجة الفجوات والملاحظات بعد التدقيق.
- مؤشرات تقييم جودة الوثائق والإجراءات.
- خطة التحسين المستمر وتحديث الأدلة دورياً.
- ورشة عمل ختامية: إعداد دليل جودة مختصر متكامل لقسم نموذجي.