

يقدم

مركز إتش دي تي سي للتدريب

العرض الفني لبرنامج

تنمية مهارات الجودة الإدارية آيزو

ISO 9001:2015



المقدمة

يُعد نظام إدارة الجودة ISO 9001:2015 من أكثر الأنظمة المعتمدة عالميًا في رفع كفاءة الأداء المؤسسي، وتحسين جودة الخدمات، وزيادة رضا المستفيدين. يهدف هذا البرنامج التدريبي إلى تمكين الموظفين الحكوميين من فهم متطلبات هذا المعيار وتطبيقاته في بيئة العمل الحكومية بما يعزز فاعلية العمليات ويدعم التميز المؤسسي والتحسين المستمر.

أهداف البرنامج

سيتمكن المشاركون في نهاية هذا البرنامج التدريبي مما يلي:

- التعرف على مفهوم الجودة الإدارية وأهميتها في القطاع الحكومي.
- فهم بنية ومتطلبات المواصفة ISO 9001:2015.
- اكتساب المهارات العملية لتطبيق نظام إدارة الجودة.
- التمكن من أدوات المراجعة الداخلية والتحسين المستمر.
- بناء خطة أولية لتطبيق الجودة داخل الجهة الحكومية.

محاوِر البرنامج:

★ اليوم الأول: المفاهيم الأساسية ومتطلبات ISO 9001:2015

- مقدمة في الجودة الإدارية وأهميتها في القطاع الحكومي.
- نظرة عامة على المواصفة ISO 9001:2015 ومبادئ إدارة الجودة السبعة.
- فهم السياق المؤسسي وتحديد الأطراف المعنية.
- دور القيادة وتخطيط نظام الجودة وإدارة المخاطر.

★ اليوم الثاني: تطبيق النظام وإدارته عملياً

- الموارد، الكفاءة، التوثيق والتواصل المؤسسي.
- تشغيل العمليات وتطبيق نظام الجودة في الجهات الحكومية.
- التعامل مع المشكلات وعدم المطابقة وإجراءات التصحيح.
- أدوات قياس الأداء ومراقبة العمليات.

★ اليوم الثالث: التقييم والتحسين المستمر

- التدقيق الداخلي: منهجيته وخطواته وأدواته.
- تحليل البيانات ومراجعة الأداء الإداري.
- خطوات التحسين المستمر وتطوير خطة تنفيذية أولية.
- دراسة حالة تطبيقية + تمرين جماعي.

الفئة المستهدفة:

- مدراء الجودة .
- الموظفون في إدارة العمليات .
- الاستشاريون .
- مراجعي الجودة الداخليين .

المخرجات :

- معرفة شاملة بمفاهيم ومتطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001:2015.
- القدرة على إعداد وتطبيق نظام جودة فعال في القطاع الحكومي.
- مهارات عملية في التوثيق، التدقيق، والتحسين المستمر.
- تصور أولي لخطة جودة تتناسب مع بيئة المتدرب.

الكفاءات و الجدارات التدريبية :

- ❖ التحليل الاستراتيجي.
- ❖ التخطيط والتنسيق.
- ❖ القيادة التغييرية.
- ❖ المتابعة والتقييم.
- ❖ التحسين المستمر.

أساليب التدريب:

- التعلم القائم على التكنولوجيا.
- المحاكاة في التدريب.
- التوجيه أثناء العمل.
- تدريب بقيادة المدربين.
- فرق العمل والأدوار.
- الأفلام والفيديو.
- دراسات حالة وورش العمل.