JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

# دورة ضبط الجودة والامتثال المتكامل

14 – 18 نوفمبر 2027

إسطنبول

info@jupiterprime.uk

**jupiterprime.uk**

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

# دورة ضبط الجودة والامتثال المتكامل

**المرجع:** 122419_3218 **التاريخ:** 14 – 18 نوفمبر 2027 **المكان:** إسطنبول **الرسوم:** GBP 4900

دورة ضبط الجودة والامتثال المتكامل دورة تدريبية مدتها أسبوع لمديري الجودة ومسؤولي الامتثال ومشرفي العمليات الذين يثبتون أن المنتجات والخدمات والعمليات تستوفي متطلبات العملاء والتعهدات القانونية معا، ويبني فيها المشاركون مصفوفة التعهدات والضوابط المشتركة التي تربط كل تعهد بإجرائه وفحصه ودليله. فالمنشآت تواجه عمليات تفتيش أكثر وقواعد منتجات أكثر وتسامحا أقل مع الملاحظات المتكررة. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة للفرق التي تريد منظومة ضبط واحدة بدلا من منظومتين متوازيتين.

## لماذا يهم ضبط الجودة والامتثال المتكامل الآن

تشكل ثلاثة ضغوط ضبط الجودة والامتثال المتكامل اليوم. فالمفتشون ومدققو الشهادات يطلبون بصورة متزايدة الأدلة نفسها، فتهدر الأوراق المكررة الجهد وتخلق ثغرات. وتتحمل فرق العمليات العبء، فتحتاج إلى مجموعة تعليمات واضحة واحدة بدلا من قوائم فحص منفصلة للجودة وللجوانب القانونية. والمنشأة التي تدمج الاثنين تلتقط حالات عدم المطابقة قبل أن تتحول إلى مخالفات، أما التي تفصل بينهما فتواجه إجراءات متعارضة ومواعيد فائتة وملاحظات تتكرر. وتستند الدورة إلى الإرشادات المعروفة لنظم إدارة الجودة ونظم إدارة الامتثال، موصوفة بعبارات عامة.

## المستفيدون من ضبط الجودة والامتثال المتكامل

- من يملكون إجراءات الجودة وخطط الفحص وقرارات الإفراج عن المنتج
- من يتابعون التعهدات القانونية والتعاقدية ويرفعون تقارير المطابقة
- من يشرفون على الورديات أو خطوط الإنتاج أو فرق الخدمة حيث تنفذ الضوابط
- من يعالجون حالات عدم المطابقة والشكاوى ومتابعة الإجراءات التصحيحية
- من يعدون ملفات الأدلة لعمليات التفتيش وزيارات الشهادات وتدقيق العملاء

وتنتفع فرق المواقع أكثر حين يحضر قادة الجودة والامتثال والعمليات معا.

## قدرات ضبط الجودة والامتثال المتكامل

يحول المشاركون المتطلبات المتفرقة إلى سلسلة واحدة تمتد من التعهد إلى الضابط إلى الدليل.

- بناء سجل تعهدات يدمج متطلبات العملاء والعقود والقانون — تقارير مسؤول الامتثال
- ربط كل تعهد بإجراء موثق ونقطة فحص — تعليمات العمل للمشرفين
- تصنيف حالات عدم المطابقة حسب أثرها على المنتج والعملية والجانب القانوني — قرارات التصعيد والإفراج
- تطبيق أساليب تحليل السبب الجذري والإجراء التصحيحي على الملاحظات المتكررة — ثقة الإدارة العليا
- تحديد معايير أدلة ترضي المفتشين والمدققين في آن واحد — الجاهزية للتفتيش
- تصميم تقرير إداري يجمع مؤشرات الجودة وحالة الامتثال — إشراف القيادة

## مصطلحات ضبط الجودة والامتثال المتكامل الأساسية

- سجل التعهدات — قائمة موثقة بكل متطلب يجب على المنشأة استيفاؤه، مع مصدره ومالكه وموعد مراجعته.
- الإجراء الموثق — طريقة عمل مكتوبة تخضع لضبط الإصدارات والاعتماد والتوزيع، فيستخدم الموظفون دائما النص الساري.
- عدم المطابقة — أي إخفاق في استيفاء متطلب محدد، سواء في منتج أو عملية أو واجب قانوني.
- الإجراء التصحيحي — خطوات تزيل سبب حالة عدم مطابقة مكتشفة وتمنع تكرارها.
- دليل الامتثال — سجلات تثبت أن الضابط نفذ كما هو مطلوب، على يد الشخص المناسب، في الوقت المناسب.
- خطة الفحص والاختبار — وثيقة تحدد ما يفحص وكيف وكم مرة ووفق أي معايير وعلى يد من.

## ضبط الجودة والامتثال المتكامل يوما بيوم

### اليوم 1: نقطة التقاء الجودة والامتثال

- رسم مصادر المتطلبات — الفصل بين مطالب العملاء والعقود والقانون
- تحليل التداخل والفجوات — مواضع تكرار ضوابط الجودة والضوابط القانونية
- مخططات ملكية العمليات — من يجيب عن كل نقطة ضبط
- تدريج العواقب — جسامة عطل المنتج مقابل المخالفة القانونية
- فلسفة الضبط الموحد — إنهاء الأوراق المتوازية للجودة والامتثال

### اليوم 2: التعهدات والإجراءات الموثقة

- تصميم سجل التعهدات — الحقول والمالكون ودورات المراجعة
- تسلسل الوثائق — السياسة والإجراء وتعليمات العمل والنموذج
- قواعد ضبط الوثائق — الإصدارات والاعتمادات وسحب النسخ الملغاة
- فرز أثر التغيير — تحديث الإجراءات حين تتبدل المتطلبات
- سجلات التدريب والكفاءة — إثبات معرفة الموظفين بالطريقة السارية

## اليوم 3: الفحص والتحقق والأدلة

- خطط الفحص والاختبار — نقاط التوقف والتكرار ومعايير القبول
- فحوص الامتثال الداخلية — أخذ عينات من الضوابط بين الزيارات الخارجية
- هيكل ملف الأدلة — ما يتوقعه المفتشون والعملاء
- سجلات المعايرة والقياس — الثقة بالأرقام التي يبنى عليها الإفراج
- شهادات مطابقة الموردين — التحقق من ادعاءات التوريد قبل القبول

## اليوم 4: عدم المطابقة والإجراء التصحيحي

- تسجيل حالات عدم المطابقة — رصد إخفاقات المنتج والعملية والجانب القانوني
- الاحتواء والعزل — منع وصول المخرجات المشكوك فيها إلى العملاء
- أساليب السبب الجذري — سلاسل لماذا ومخططات الأسباب للملاحظات المتكررة
- متابعة الإجراءات التصحيحية — المواعيد والمالكون وفحوص الفاعلية
- محفزات الإبلاغ التنظيمي — متى يصبح العيب واجب الإبلاغ

## اليوم 5: تطبيق مصفوفة التعهدات والضوابط المشتركة

- رسم متطلبات الحالة — تطبيق تحليل المصادر والتداخل
- ربط الإجراءات بالفحص — تطبيق أساليب السجل وخطة الاختبار
- الاستجابة لسيناريو عدم مطابقة — تطبيق خطوات الاحتواء والسبب الجذري
- لوحة التقارير الإدارية — جمع مؤشرات الجودة مع حالة الامتثال
- مصفوفة التعهدات والضوابط المشتركة — إكمال المصفوفة وعرضها

## تطبيق ضبط الجودة والامتثال المتكامل بعد الدورة

- قيادة مراجعة مشتركة لعملية واحدة تدمج قائمة فحص الجودة وقائمة فحص الامتثال في إجراء موثق واحد.
- تنفيذ فحص امتثال داخلي على ثلاثة تعهدات عالية العواقب وتسجيل أي فجوة حالة عدم مطابقة لها مالك.

## أسئلة حول ضبط الجودة والامتثال المتكامل

### ما ضبط الجودة والامتثال المتكامل ولماذا يهم الآن؟

ضبط الجودة والامتثال المتكامل يدير فحوص المنتج والتعهدات القانونية عبر منظومة واحدة. ويهم الآن لأن المفتشين والمدققين والعملاء يطلبون أدلة متداخلة، والمنظومات المنفصلة تكرر الجهد وتفوت متطلبات.

## من أكثر الأدوار انتفاعا من ضبط الجودة والامتثال المتكامل؟

ينتفع أكثر مديرو الجودة ومسؤولو الامتثال ومشرفو العمليات. وستجد فيه فائدة إذا كانت الملاحظات نفسها تعود بعد كل تفتيش.

## بم يختلف ضبط الجودة والامتثال المتكامل عن دورة إدارة الجودة الأطول؟

يركز ضبط الجودة والامتثال المتكامل على ربط التعهدات القانونية بفحوص الجودة اليومية في أسبوع. أما دورة إدارة الجودة الأطول فتغطي نظام الإدارة كاملا واستراتيجية الجودة واقتصادياتها باتساع أكبر.

## ماذا تعود به من تدريب ضبط الجودة والامتثال المتكامل؟

تعود بمصفوفة تربط كل تعهد بإجرائه ونقطة فحصه وسجل دليله.

## ضبط الجودة والامتثال المتكامل: الطريق إلى الأمام

تمنح مصفوفة التعهدات والضوابط المشتركة موظفي الجودة والامتثال خريطة واحدة لما يجب ضبطه وكيف يثبت. وأول استخدام لها تحديد قوائم الفحص المكررة التي تلغى. ويستخدمها المشرفون لإحاطة الورديات، ويستحق الرجوع إليها بعد التفتيش الخارجي التالي، حين تكشف الملاحظات الفعلية أضعف الروابط.