

نظام إدارة الجودة طبقا لمعايير مواصفة أيزو
9001:2015
و تعديلاتها بإصدار 2026

Quality Management Systems – ISO
9001-2015 & Updates for 2026
Edition



أجندة الدورة التدريبية

Course Agenda

- التعريف بمنظمة الأيزو وفوائد الشهادة:
التعرف على منظمة ISO و فوائد
شهاداتها و كيفية الحصول عليها؟
- الهيكل العام لبنود إدارة الجودة: فهم
البنود الرئيسية لمعيار ISO 9001.
- تطبيق بنود المواصفة على
دورة PDCA : كيفية تطبيق المبادئ على
دورة التخطيط-التنفيذ-
التحقق-التصرف.
- Introduction to ISO and the benefits of
certification: Understanding the ISO
organization, the benefits of its
certifications, and how to obtain them.
- General structure of quality
management clauses: Understanding
the main clauses of the ISO 9001
standard.
- Application of standard clauses to the
PDCA cycle: How to apply the
principles to the Plan–Do–Check–Act
cycle.

أجندة الدورة التدريبية

Course Agenda

- Organizational context requirements: Understanding internal and external issues, and the needs and expectations of stakeholders.
- Top management leadership: The role of top management.
- Planning requirements: How to plan quality management and achieve objectives.

- متطلبات سياق المؤسسة: معرفة القضايا الداخلية و الخارجية و احتياجات و توقعات أصحاب المصلحة
- قيادة الإدارة العليا: دور الإدارة العليا.
- متطلبات التخطيط: كيفية التخطيط لإدارة الجودة وتحقيق الأهداف

أجندة الدورة التدريبية

Course Agenda

- Support requirements: resources, training, and documentation.
- Requirements for operations execution management.
- Performance evaluation requirements: monitoring and performance measurement, and reviews.
- Continuous improvement requirements, including addressing nonconformities.
- Expected additions for the 2026 edition updates.
- Readiness for the new edition and the transition period.
- Conclusion.

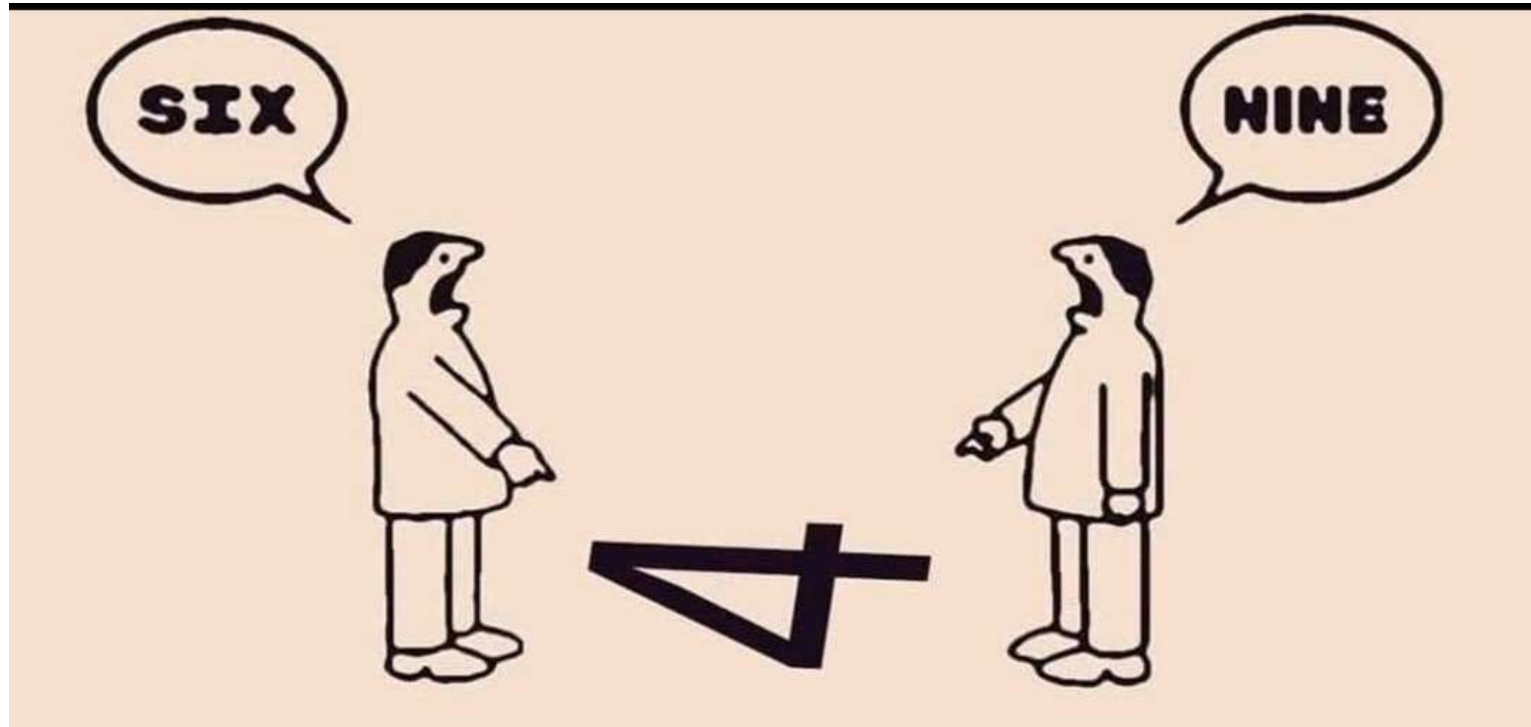
- متطلبات الدعم : الموارد، التدريب، والتوثيق.
- متطلبات إدارة تنفيذ العمليات.
- متطلبات تقييم الأداء: المراقبة وقياس الأداء، المراجعات.
- متطلبات التحسين المستمر: وتشمل حل نقاط عدم المطابقة.
- التعديلات المتوقعة إضافتها الخاصة بإصدار 2026.
- الاستعداد للإصدار الجديد والفترة الانتقالية.
- خاتمة.



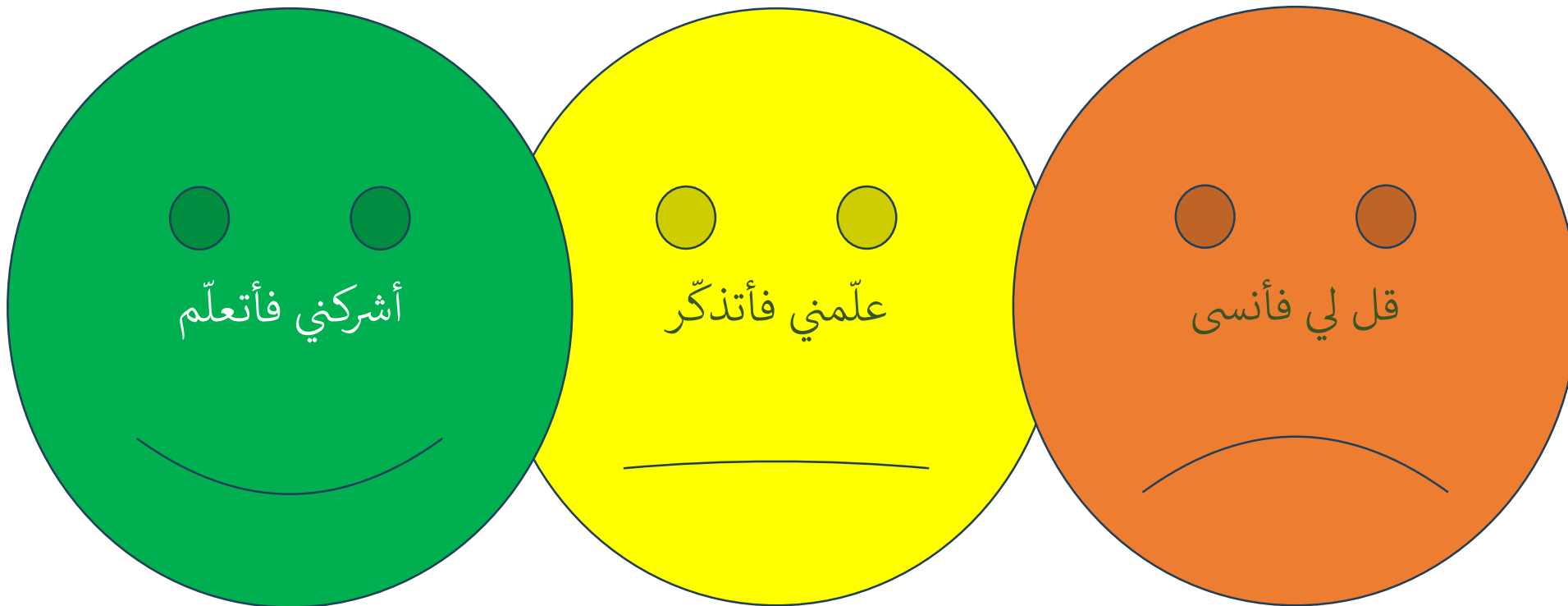
المحاضرة الأولى Lecture 1

سؤال استهلالي Introductory Question

من منهما على صواب؟



قول مأثور Quote



*Tell me and I forget
Teach me and I remember
Involve me and I learn.
Benjamin Franklin*

التعريف بمنظمة الأيزو و المواصفات و المعايير الصادرة عنها

Introduction to the ISO organization and the standards and specifications it issues

➤ التعريف بمنظمة الأيزو ISO

- International Organization for Standardization- المنظمة الدولية للتوحيد القياسي وهي الجهة المسؤولة عن إصدار مواصفات ومعايير الأيزو ISO التي تُطبق عالميًا لضمان الجودة، السلامة، والفعالية في مختلف المجالات
- المنظمة الدولية للتوحيد القياسي ISO تضم حاليًا 176 عضوًا وطنيًا يمثلون هيئات المعايير في مختلف الدول، وقد أصدرت حتى الآن ما يقارب 26,250 معيارًا وإصدارات أخرى يغطي مجالات متعددة منها على سبيل المثال فقط الجودة، البيئة، السلامة، التكنولوجيا، والخدمات.

التعريف بمنظمة الأيزو و المواصفات و المعايير الصادرة عنها

Introduction to the ISO organization and the standards and specifications it issues

- جميع مواصفات الأيزو المذكورة في هذا العرض هي مواصفات عامة، مما يعني أن المعيار يمكن تطبيقه على أي منظمة، كبيرة أو صغيرة، سواء كانت تقدم منتجًا أو خدمة، وسواء كانت مؤسسة تجارية أو إدارة عامة أو جهة حكومية.
- معايير نظم الإدارة تجعل الجميع على دراية واضحة بمن المسؤول عن القيام بماذا، ومتى، وكيف، ولماذا، وأين.
- جميع مواصفات الأيزو و منها ISO 9001 تهتم بالطريقة التي تمارس بها المنظمة أعمالها، كما تساعد على إدارة أسلوب عملها من خلال تنظيمه في شكل نظام، ليكون أكثر كفاءة وفعالية.
- هذه المواصفات ليست معايير خاصة بمنتج أو خدمة معينة، وإنما هي معايير خاصة بإدارة نظام الجودة طبقا للعمليات المنفذة بالمؤسسة.

بعض المواصفات و المعايير الصادرة عن منظمة الأيزو
Some of the standards and specifications issued by the ISO
organization



إمكانية تكامل تطبيق نظام إدارة الجودة مع نظم إدارة أخرى كالسلامة والبيئة

The possibility of integrating the implementation of the quality management system with other management systems such as safety and environmental systems.

ISO 9001 vs 14001 vs 45001

ISO 9001



Quality
Management

ISO Standard for quality
management systems

- ✓ Improve processes
- ✓ Produce consistent high-quality goods and services
- ✓ Ensure customer satisfaction

ISO 14001



Environmental
Management

ISO Standard for
environmental
management systems

- ✓ Increase efficiency
- ✓ Maximise resources
- ✓ Minimise environmental impact

ISO 45001



OHS
Management

ISO Standard for OHS
management systems

- ✓ Minimise workplace risks
- ✓ Proactively improve health and safety
- ✓ Maximise workplace efficiency

ما الفائدة التي ستعود على المؤسسة (و الفرد) من تطبيق نظم إدارة الجودة؟

In general, What is in it for
What In It For Me “WIIFM”?



جميع الحقوق محفوظة – إعمل بيزنس

فوائد الحصول على شهادات الأيزو

Benefits of obtaining ISO certifications

1. الحصول على اعتراف دولي
Gain international recognition
2. مساعدة المؤسسة في الوصول إلى أسواق جديدة مما يحسن الحصة السوقية / المناقصات الخارجية.
Help the organization to access to new market which improve market share / foreign tenders
3. توحيد إجراءات العمل بما يناسب المؤسسات الصغيرة والكبيرة على حد سواء.
Standardization of business procedure and suitable for both small & large organization
4. ضمان بيئة عمل آمنة
Ensure safe work environment
5. تحسين الإدارة الداخلية ودعم زيادة التحكم في عمليات التشغيل.
Better internal management and supports you to increase the control of your business processes
6. تحسين الاحتفاظ بالعملاء وجذب عملاء جدد من خلال تلبية متطلباتهم.
Improved customer retention & acquisition by satisfy customer requirements

فوائد الحصول على شهادات الأيزو

Benefits of obtaining ISO certifications

7. تحسين جودة العمليات والخدمات والمنتجات.
Improve quality of processes, services & products
8. وصف وفهم والتواصل بوضوح حول عمليات شركتك.
Describe, understand & communicate your company's processes
9. تحسين الاتساق واستدامة نتائج التشغيل من خلال القياس والمتابعة بشكل صحيح.
Improve consistency & sustainability of operational outcomes properly measured and monitored
10. تحسين الكفاءة والإنتاجية، تقليل الهدر.
Improving efficiency and productivity, and reducing waste
11. تسهيل التعاون في الأعمال.
Facilitate collaboration in business
12. تقليل الآثار السلبية على البيئة.
Minimize environmental bad impact
13. تحفيز العاملين
Personnel motivation

هيكل جهات منح اعتمادات شهادات الأيزو

Structure of ISO certification accreditation bodies.



أنواع التدقيق و المراجعات

Audit Types

Role / الطرف	الطرف الأول First Party	الطرف الثاني Second Party	الطرف الثالث Third Party
Audit client العميل	Organization (Auditee) – المنظمة (الجهة الخاضعة للتدقيق)	Customer – العميل	Organization (Auditee) – المنظمة (الجهة الخاضعة للتدقيق)
Auditee المدقق عليه		Supplier – المورد	Organization (Auditee) – المنظمة
Audit team leader كبير المراجعين		Working at or subcontracted by customer – يعمل لدى العميل أو متعاقد معه	Working at or subcontracted by certification body – يعمل لدى جهة – الاعتماد أو متعاقد معها
Auditor(s) المدققون		Working at or subcontracted by customer – يعمل لدى العميل أو متعاقد معه	Working at or subcontracted by certification body – يعمل لدى جهة – الاعتماد أو متعاقد معها
Audit organization جهة التدقيق		Customer (outsource company) العميل (شركة خارجية) –	جهة الاعتماد – Certification body

رحلة الحصول على شهادة الأيزو

The journey of obtaining ISO certification

مرحلة 1	مرحلة 2	توصية بالجاهزية للمشهادة	مراجعة المتطلبات و القرار	الحصول على المشهادة
التقييم الأولي لتحديد ما إذا كانت المتطلبات الإلزامية لنظام الإدارة قد تم استيفائها	التقييم الثاني يحدد مدى فعالية النظام، وأنه قد تم تطبيقه ويعمل بشكل تشغيلي	مراجعة أي إجراءات تصحيحية خاصة بالملاحظات التي تم رصدها في المرحلتين الأولى والثانية، وقد يتم رفع توصية بمنح المشهادة	يتم مراجعة النظام بواسطة جهة مستقلة ومحيدة، ثم يُتخذ قرار منح المشهادة	يتم إبلاغ العميل بنجاح عملية الاعتماد، وتُصدر المشهادات وتراجع سنويا لمرتين و تجدد كليا كل 3 سنوات

ما هي مبادئ إدارة الجودة ؟ Main Principles of Quality Management?



جميع الحقوق محفوظة - إعمل بيزنس





مبادئ إدارة الجودة - (العناصر المشتركة لكل بنود المواصفة) Quality Management Principles – (Common elements across all clauses of the standard)

- التركيز على العميل Customer Focus
- القيادة Leadership
- مشاركة العاملين Engagement of People
- منهجية العمليات Process Approach
- التحسين Improvement
- بناء القرار المبني على الأدلة Evidence-Based Decision Making
- إدارة العلاقات Relationship Management

البنود الرئيسية لمواصفة الأيزو 9001:2015

Main clauses of ISO 9001:2015 standard



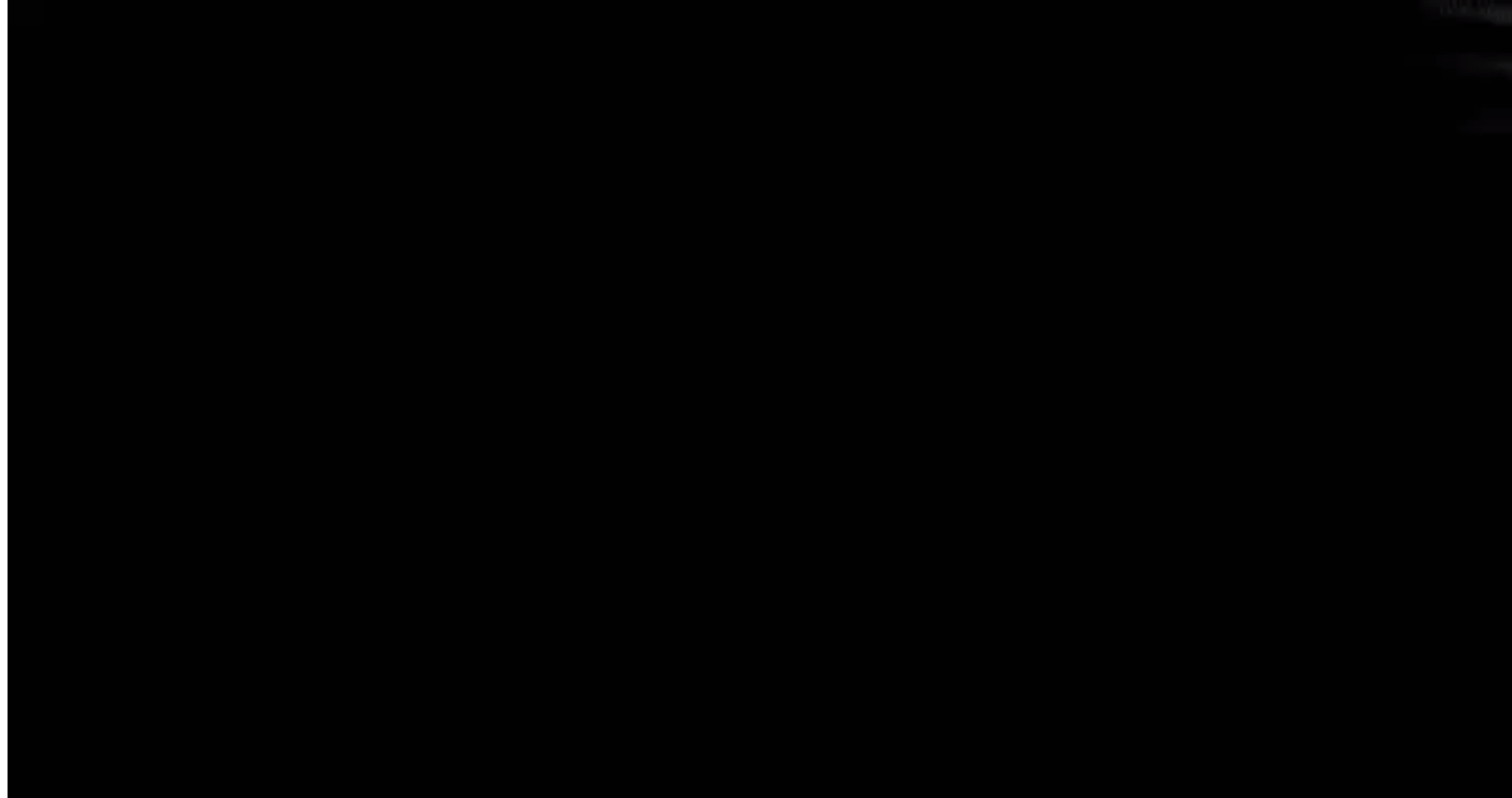


المحاضرة الثانية Lecture 2

البنود الرئيسية لمواصفة الأيزو 9001:2015

Main clauses of ISO 9001:2015 standard

فيديو





عصف ذهني Brainstorming

في مخيلتك عما يتحدث كل بند من بنود المواصفة ؟



البنود الرئيسية لمواصفة الأيزو 9001:2015

Main clauses of the ISO 9001:2015 standard

- البنود من 1-3: المقدمة، النطاق والمراجع، المصطلحات والتعريفات
- ➔ تحديد توضيح نطاق التطبيق و مرجعيات المواصفة أو المعيار، و شرح المصطلحات المستخدمة.
- 4- سياق المنظمة Context of the organization
- ➔ تحليل السياق الذي تعمل فيه المنظمة (مجالات الأعمال)، بما في ذلك القضايا الداخلية والخارجية المؤثرة على نظام إدارة الجودة وكذلك حصر اصحاب المصلحة و احتياجاتهم و توقعاتهم.
- 5- القيادة والالتزام Leadership and commitment
- ➔ التأكيد على دور القيادة من الإدارة العليا و التزام المؤسسة في تقديم التوجيه والدعم لضمان تطبيق معايير الجودة و يتجلى ذلك في إصدار سياسة الجودة وكذلك ضمان تحديد الأدوار والمسؤوليات.
- 6- تخطيط نظام إدارة الجودة Planning of Environmental Management System
- ➔ التخطيط الاستراتيجي لضمان توافق النظام ككل، من خلال تحديد المخاطر والفرص، وكذلك وضع أهداف ذكية SMART محددة، قابلة للقياس، قابلة للتحقيق، واقعية وذات صلة، ومحددة زمنياً.

البنود الرئيسية لمواصفة الأيزو 9001:2015

Main clauses of the ISO 9001:2015 standard

➤ 7- الدعم Support

→ إدارة وتوفير الموارد اللازمة لدعم فعالية نظام إدارة البيئة وضمان استمرارية العمل بكفاءة، مثل: البنية التحتية، كفاءة العاملين، وسائل الاتصال وإدارة الوثائق ... إلخ.

➤ 8- تنفيذ العمليات Operation Control

→ تنفيذ ومراقبة العمليات لضمان تحقيق أهداف النظام، بما يشمل تنفيذ التحكم في المخاطر لضمان السيطرة عليها، الاستعداد للطوارئ، والوقاية من الحوادث طوال دورة حياة المنتج أو الخدمة.

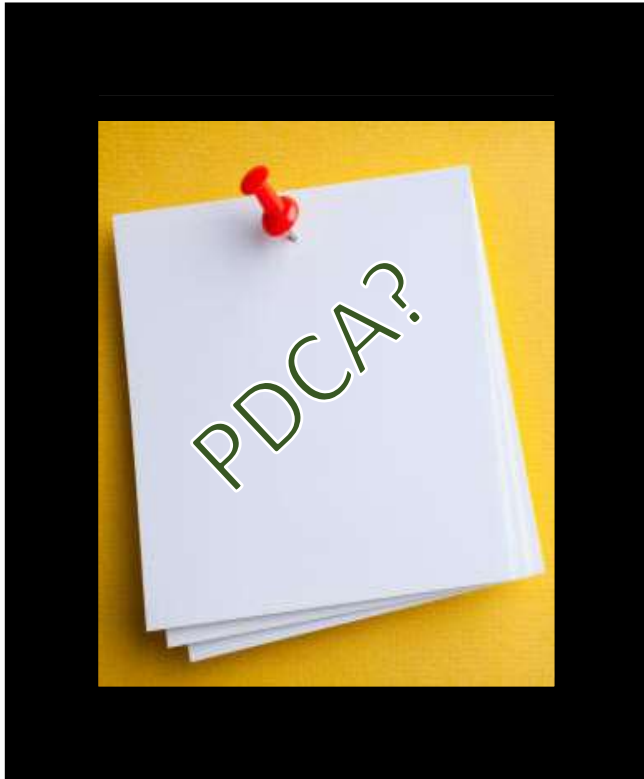
➤ 9- تقييم الأداء Performance Evaluation

→ تطبيق عمليات الرصد والقياس والتحليل لأداء النظام لتحديد مدى تحقيق الأهداف واكتشاف فرص التحسين من خلال الطرق المختلفة و من أهمها التدقيق الداخلي و مراجعات الإدارة.

➤ 10- التحسين Improvement

→ تنفيذ إجراءات لتحسين وتطوير النظام استنادًا إلى تقييم الأداء والتغيرات في بيئة التشغيل و تحسين نقاط عدم المطابقة

تطبيق عملي Case study



أربط كل بند رئيسي بالمواصفة داخل
دورة "خطط-نفذ-افحص-عدل" ؟
Link each main clause of the standard to the PDCA Cycle
(Plan–Do–Check–Act).

تطبيق البنود الرئيسية لمواصفة الأيزو 9001:2015 على دورة PDCA

Applying the main clauses of the ISO 9001:2015 standard to the PDCA cycle

سياق المنظمة

القيادة

التخطيط

الدعم

التشغيل

المراقبة و التقييم

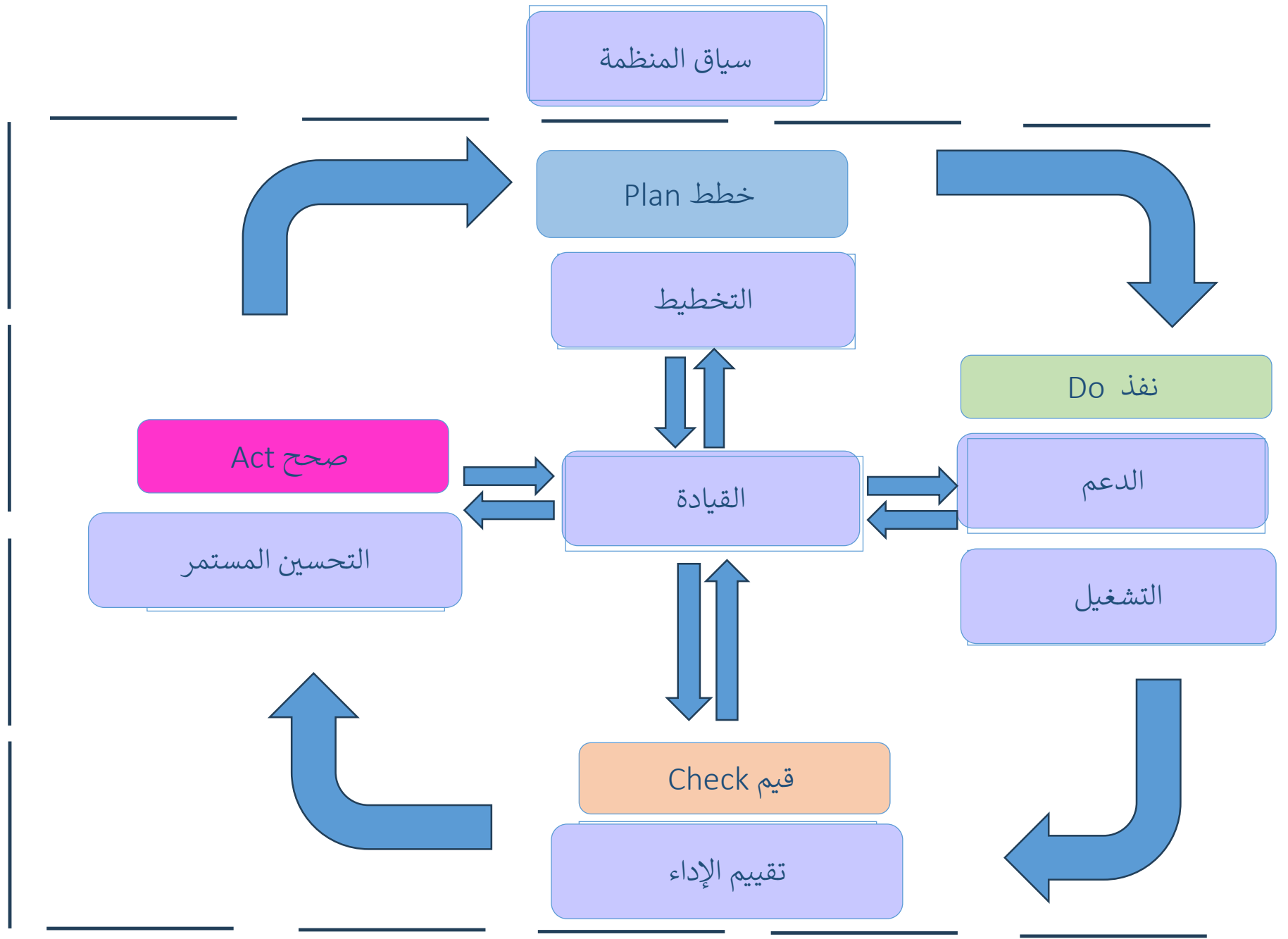
التحسين المستمر

Plan خطط

Do نفذ

Act صحح

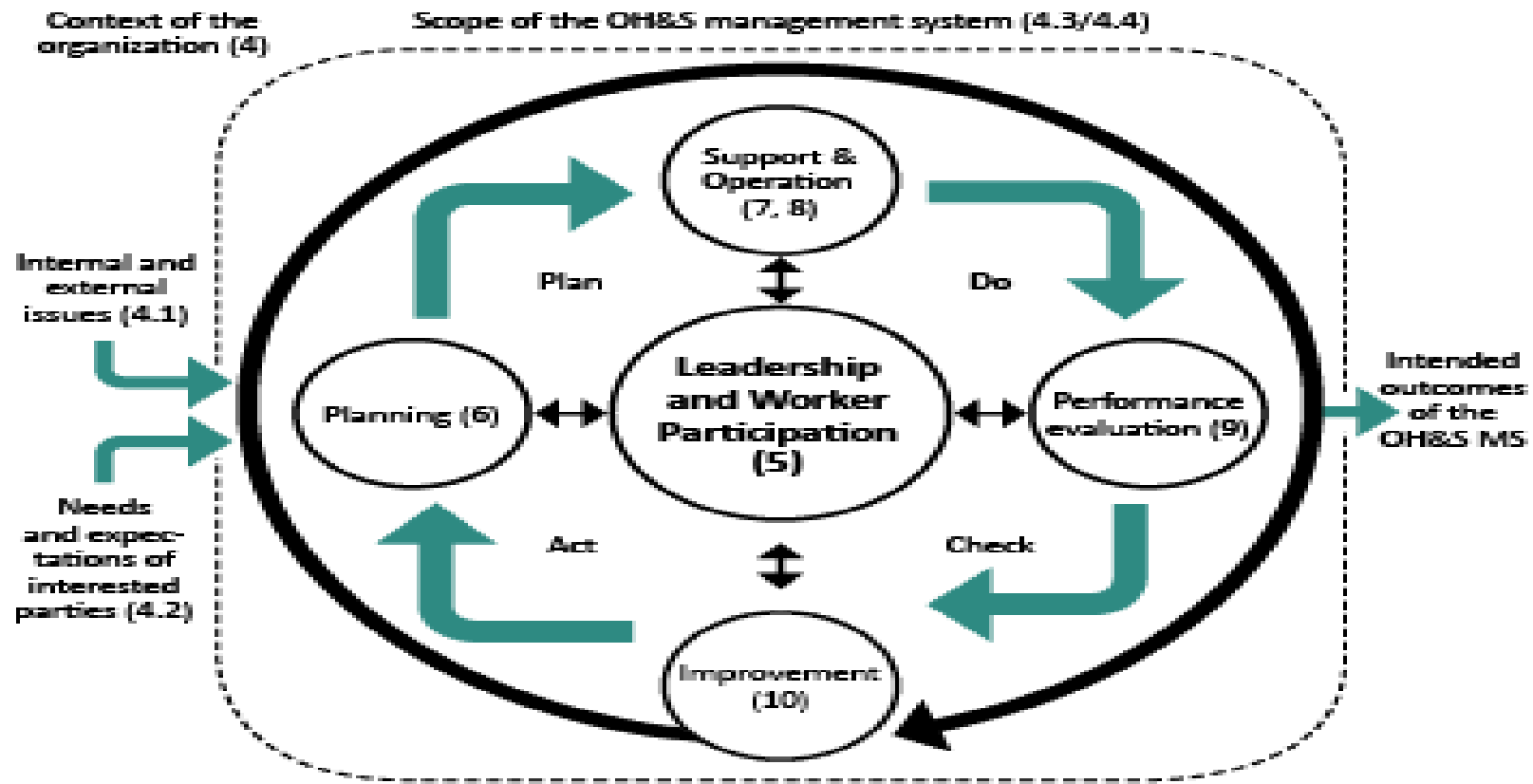
Check قيم





تطبيق البنود الرئيسية لمواصفة الأيزو 9001:2015 على دورة PDCA

Applying the main clauses of the ISO 9001:2015 standard to the PDCA cycle



البنود الرئيسية و الفرعية لمواصفة الأيزو 9001:2015

Main and sub-clauses of the ISO 9001:2015 standard

1. النطاق Scope

2. المراجع المعيارية Normative References

3. المصطلحات والتعريفات Terms And Definitions

➤ لا توجد متطلبات، ولكن من المهم جدًا معرفة تعريفات المصطلحات

No Requirements but it is very Important to know the definitions of terms

1	Scope	1
2	Normative references	1
3	Terms and definitions	1

سياق المنظمة

Context Of The Organization

4	Context of the organization	1
4.1	Understanding the organization and its context	1
4.2	Understanding the needs and expectations of interested parties	2
4.3	Determining the scope of the quality management system	2
4.4	Quality management system and its processes	2

سياق المنظمة

4 Context Of The Organization

4.1 فهم المنظمة وسياقها



4.2 فهم احتياجات وتوقعات الأطراف المعنية

4.3 تحديد نطاق نظام إدارة الجودة

4.4 نظام إدارة الجودة (QMS Quality

Management System)

سياق المنظمة

Context Of The Organization

لفهم المؤسسة وتحديد سياقها طبقا للبند 4.1 ، تحتاج المؤسسة إلى:

- تحليل نشاطها الرئيسي والقضايا المتعلقة بالجودة
- القضايا الاجتماعية والاقتصادية والاستدامة
- التأثيرات الناتجة عن هذه القضايا

جديد إصدار 2026

التأكيد على تدقيق قضايا تغير المناخ وتأثيرها على نظام إدارة الجودة ونتائجه Auditing Climate
Change Issues

- صدر ملحق من منظمة الأيزو والمنتدى الدولي للاعتماد بضرورة اعتبار التغيرات المناخية من القضايا الواجب إتخاذها ضمن القضايا الخارجية في مايو من عام 2024
- هل قامت المنظمة بتحديد ما إذا كان تغير المناخ قضية ذات صلة؟
- هل يتماشى هذا التحديد مع المتطلبات القانونية والتنظيمية المطبقة على منتجاتها وخدماتها؟
- هل يتماشى تحديد المنظمة مع متطلباتها التعاقدية؟

سياق المنظمة

Context Of The Organization

INTRODUCTION

As part of ISO's commitment to action on climate change, approved unanimously by all ISO Member Bodies in the so-called London Declaration, (<https://www.iso.org/ClimateAction.html>), amendments to over 30 of ISO's Management System Standards, including ISO 9001, have now been issued to include climate change considerations, as follows:

4.1 Understanding the organization and its context.

The organization shall determine external and internal issues that are relevant to its purpose and that affect its ability to achieve the intended result(s) of its quality management system.

Added: The organization shall determine whether climate change is a relevant issue.

4.2 Understanding the needs and expectations of interested parties.

The organization shall determine:

- the interested parties that are relevant to the quality management system.
- the relevant requirements of these interested parties.
- which of these requirements will be addressed through the quality management system.

Added: NOTE: Relevant interested parties can have requirements related to climate change.

جديد إصدار 2026

التأكيد على تدقيق قضايا تغير المناخ وتأثيرها على
نظام إدارة الجودة ونتائجه Auditing Climate
Change Issues

- صدر ملحق من منظمة الأيزو والمنتدى الدولي
للاعتناء بضرورة اعتبار التغيرات المناخية من
القضايا الواجب إتخاذها ضمن القضايا الخارجية في
مايو من عام 2024

سياق المنظمة

Context Of The Organization

جديد إصدار 2026

يجب على المنظمة تحديد ما إذا كان تغيّر المناخ يُعد قضية ذات صلة.

اعتبارات التدقيق المتعلقة بتأثيرات تغيّر المناخ الناتجة عن القضايا الداخلية والخارجية قد تشمل:

- التغيرات في المتطلبات القانونية أو التنظيمية مثل القيود على استخدام بعض المواد، ودورية المنتج (إعادة التدوير)، ودورة حياة المنتج، ومنشأ المنتج، والادعاءات المتعلقة به، وغيرها.
- استخدام مواد حيوية Bio-based ومتجددة.
- التأثيرات المحتملة على العمليات نظام إدارة الجودة مثل الحاجة إلى تقليل استهلاك الطاقة، وتقليل النفايات، وإعادة الاستخدام أو إعادة التدوير.

سياق المنظمة

Context Of The Organization

- تابع اعتبارات التدقيق المتعلقة بتأثيرات تغيّر المناخ الناتجة عن القضايا الداخلية والخارجية قد تشمل:
 - إطالة العمر الافتراضي للمنتجات، وخدمات ما بعد التسليم، والدعم الفني.
 - متطلبات التحول إلى منتجات وخدمات محايدة كربونيًا.
 - القضايا التي تؤثر على العمليات والبنية التحتية بسبب اعتبارات الطاقة وغيرها.
 - مدى تأثير نتيجة زيادة تواتر العواصف، أو الفيضانات، أو الحرائق، أو الجفاف
 - المخاوف المتعلقة بمستوى المعرفة والسيطرة على سلسلة الإمداد فيما يخص قضايا تغيّر المناخ.
 - اتجاهات السوق المتعلقة باستدامة المنتجات والخدمات والمعلومات والادعاءات المرتبطة بها.
 - وجود منتجات وخدمات منافسة قد تحقق أداءً أفضل فيما يتعلق بقضايا تغيّر المناخ.

سياق المنظمة

Context Of The Organization

➤ لضمان تغطية كافة جوانب القضايا الداخلية و الخارجية طبقا للبند 4.1

نموذج PESTEL

■ P – Political سياسية:

مثل السياسات الحكومية، الاستقرار السياسي، الضرائب، القوانين.

■ E – Economic اقتصادية:

مثل معدلات التضخم، أسعار الفائدة، النمو الاقتصادي، القوة الشرائية.

■ S – Social اجتماعية:

مثل العادات والتقاليد، التركيبة السكانية، مستوى التعليم، نمط الحياة.

■ T – Technological تكنولوجية:

مثل التطور التكنولوجي، الميكنة، الابتكار، التحول الرقمي.

■ E – Environmental بيئية:

مثل تغير المناخ، التلوث، الاستدامة، القوانين البيئية.

■ L – Legal قانونية:

مثل التشريعات، قوانين العمل، حقوق الملكية الفكرية، معايير الجودة.



تطبيق عملي Case study



طريقة تحليل نقاط القوة و الضعف و الفرص و التهديدات
طبقا لطريقة SWOT

سياق المنظمة

Context Of The Organization

➤ ضمن البند 4.1 : تحليل نقاط القوة و الضعف و الفرص و التهديدات
SWOT Analysis

نقاط الضعف	نقاط القوة	التهديدات	الفرص
• ضعف في التوثيق أو تحديث الإجراءات • نقص تدريب الموظفين • تأخير في تسليم المنتجات أو الخدمات • اعتماد كبير على مورد واحد	• فريق عمل مؤهل ومدرب • علاقات قوية مع العملاء • إجراءات عمل واضحة وموثقة • استخدام تكنولوجيا حديثة في العمليات	• منافسة قوية في السوق • تغييرات في القوانين أو الاشتراطات • ارتفاع أسعار المواد الخام • اضطرابات في سلسلة الإمداد • تأثيرات تغير المناخ	• زيادة الطلب في السوق • تطور تكنولوجي يمكن تحسين الجودة • قوانين تدعم المنتجات المحلية • إمكانية التوسع في أسواق جديدة

سياق المنظمة

Context Of The Organization

➤ أصحاب المصلحة Interested Parties طبقا للبند 4.2

➤ الداخليين:

■ الموظفون

■ أصحاب القرار بالشركة

■ ملاك الشركة والمساهمين

➤ الخارجيين:

■ العملاء

■ الجيران و المجتمع المحيط

■ المؤسسات الحكومية (جهات التفتيش)

■ المؤسسات الغير حكومية

■ الموردين

■ المنافسين

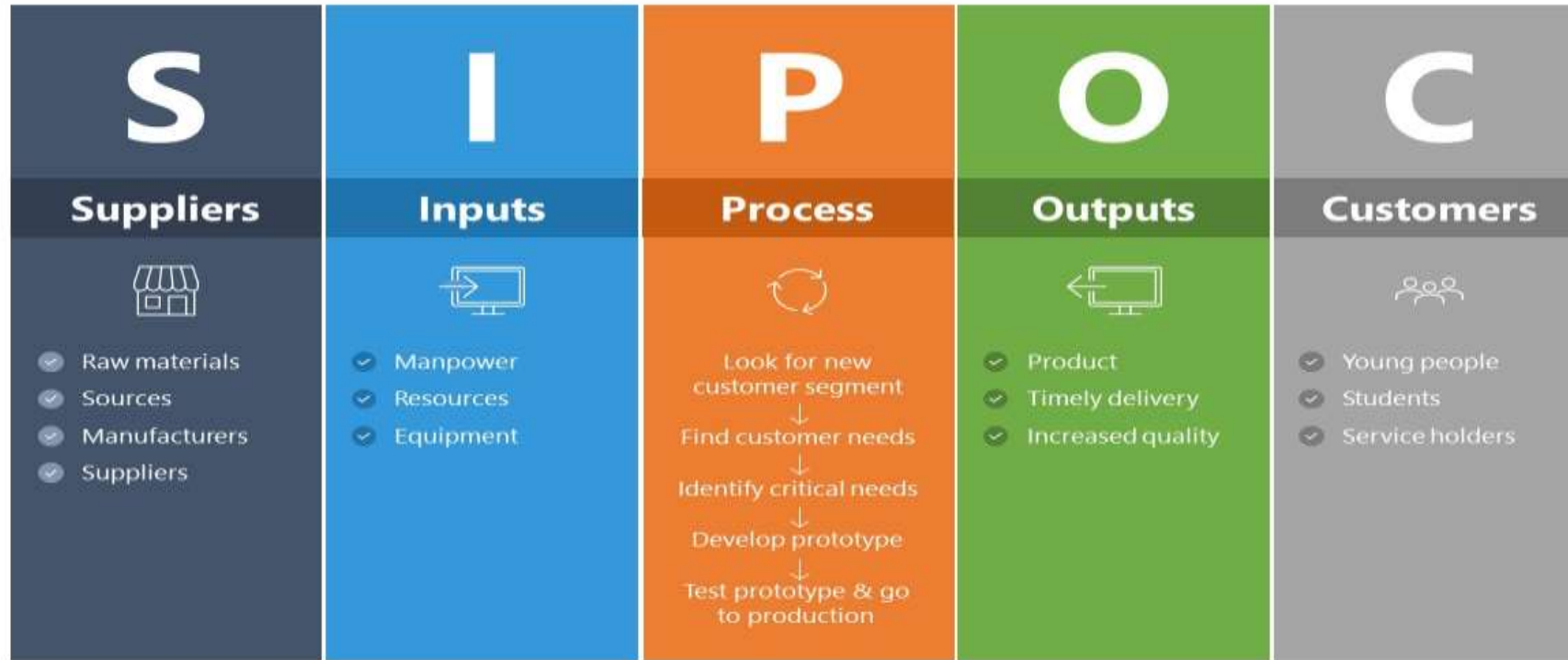


سياق المنظمة

Context Of The Organization

➤ نظام إدارة الجودة و عملياتها طبقا للبند 4.4

تطبيق مفهوم SIPOC



ما هي الأنواع الشائعة للوثائق و المستندات و ما يجب أن تجيب عليه كل وثيقة من تساؤلات
5 W + 1 H

What are the common types of documents and records, and what questions should
each document answer according to the 5W + 1H approach?



جميع الحقوق محفوظة - إعمل بيزنس

7. الدعم

7. Support

7.5 المعلومات الموثقة (إنشاء - تحديث - ضبط الوثائق)



جميع الحقوق محفوظة - إعمل بيزنس

7. الدعم

7. Support

7.5 المعلومات الموثقة (إنشاء - تحديث - ضبط الوثائق)

Why?

What?

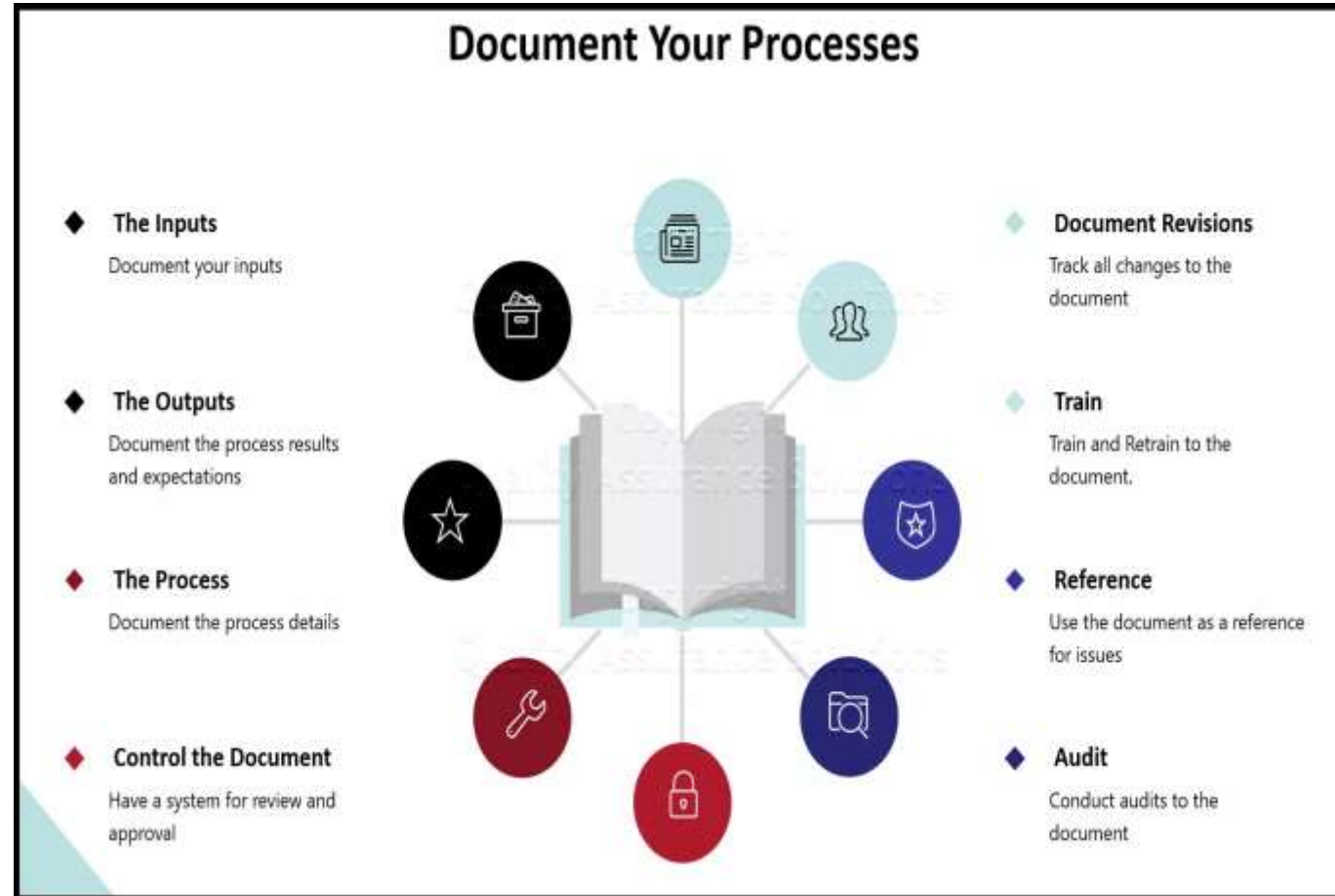
Who?

When?

Where?

How?

Evidence
& Retain



جميع الحقوق محفوظة - إعمل بيزنس

ما هي التي يجب حفظها كمعلومات موثقة و ماهي المستندات التي يجب تقديمها كأدلة تطبيق؟
Documented Information vs Available Evidences?



جميع الحقوق محفوظة - إعمل بيزنس

7. الدعم

7. Support

7.5.1.2 المعايرة

Calibration: تعريف المعايرة

هي عملية مقارنة جهاز القياس بمعيار مرجعي معتمد (وطني أو دولي) بهدف التأكد من دقته، وفي حالة وجود انحراف يتم ضبط الجهاز أو اتخاذ الإجراء المناسب لضمان صحة نتائج القياس.

المشكلة:

عند مراجعة المعايرة، تم اكتشاف أن الميزان يعطي قراءة:

- الوزن الفعلي: 150 جم
- قراءة الميزان: 140 جم ✗

التأثير:

- العميل يحصل على كمية أقل
- عدم مطابقة للمواصفات
- خسارة في الجودة ورضا العميل

7. الدعم 7. Support

7.5.1.2 تابع : المعاييرة

✓الإجراء:

- إرسال الميزان إلى جهة معتمدة لإجراء المعاييرة
 - أو استبداله إذا لا يمكن ضبطه
 - وضع ملصق يوضح تاريخ المعاييرة القادمة
 - تسجيل العملية في سجل المعاييرة
- مثال عملي (واضح وبسيط):

📌 الحالة:

مطعم برجر يستخدم ميزان لوزن اللحوم (150 جم لكل قطعة برجر).



المحاضرة الثالثة Lecture 3

5. القيادة

5. Leadership

5 القيادة
Leadership

5.1 القيادة والالتزام

5.2 سياسة الجودة

5.3 الأدوار والمسؤوليات والسلطات التنظيمية

5	Leadership	3
5.1	Leadership and commitment	3
5.1.1	General	3
5.1.2	Customer focus	3
5.2	Policy	4
5.2.1	Establishing the quality policy	4
5.2.2	Communicating the quality policy	4
5.3	Organizational roles, responsibilities and authorities	4



5. القيادة

5. Leadership

جديد إصدار 2026

إضافة متطلبات على الإدارة العليا لتعزيز "ثقافة الجودة والسلوك الأخلاقي"

- يُنظر إليها على أنها عبارات إنشائية غير قابلة للتطبيق العملي أو القياس، مما يجعل هذا البند إلى حد كبير غير فعال وصعب التدقيق عليه.

- كما تمت إضافة ملاحظة ضعيفة تنص على: "يمكن إظهار ثقافة المنظمة وأخلاقياتها من خلال القيم المشتركة، والمعتقدات، والتاريخ، والمواقف، والسلوكيات الملحوظة."

5. القيادة

5. Leadership

5.1 القيادة و التعهد

و يظهر في هذا البند الفرعي أحد أهم أهداف إدارة نظام الجودة و هو البند 5.1.2 التركيز على العميل Customer Focus و يجب التفكير فيه طوال دورة حياة المنتج أو الخدمة المقدمة.

5.2 سياسة الجودة

➤ 5.2.1 وضع سياسة الجودة Establishing the Quality Policy

- يجب على الإدارة العليا إنشاء وتنفيذ والحفاظ على سياسة جودة تتسم بالآتي:
- أ) ملاءمتها لغرض المنظمة وسياقها ودعمها للتوجه الاستراتيجي للمنظمة؛
 - ب) توفير إطار لتحديد أهداف الجودة؛
 - ج) تضمين الالتزام بتلبية المتطلبات المطبقة؛
 - د) تضمين الالتزام بالتحسين المستمر لنظام إدارة الجودة.

5. القيادة

5. Leadership

5.2.2 توصيل سياسة الجودة Communicating the Quality Policy
يجب أن تكون سياسة الجودة:
أ) متاحة ويتم الحفاظ عليها كمعلومات موثقة؛
ب) يتم توصيلها وفهمها وتطبيقها داخل المنظمة؛
ج) متاحة للأطراف المعنية ذات الصلة، حسب الاقتضاء.

5. القيادة

5. Leadership

➤ 5.1.1 وضع سياسة الجودة Establishing the Quality Policy

تطبيق : سياسة الجودة لشركة XYZ

تلتزم شركة XYZ.. بتقديم منتجات وخدمات عالية الجودة تلي توقعات عملائنا والمتطلبات القانونية والتنظيمية المطبقة، مع تعزيز ثقافة التحسين المستمر داخل المنظمة.

■ سياسة الجودة تتوافق مع أهداف الشركة واستراتيجيتها لضمان رضا العملاء وتحقيق التميز التشغيلي.

■ توضح هذه السياسة الخطوط العريضة للأهداف القابلة للقياس لكل قسم، مثل تحسين الأداء التشغيلي وتقليل الأخطاء وتعزيز رضا العملاء.

5. القيادة

5. Leadership

➤ 5.1.1 تابع : وضع سياسة الجودة Establishing the Quality Policy

- تلتزم الشركة بتلبية جميع المتطلبات القانونية والتنظيمية المتعلقة بمنتجاتها وخدماتها، وكذلك متطلبات العملاء والعقود.
- نلتزم بتحسين نظام إدارة الجودة باستمرار من خلال مراجعة العمليات، تقييم المخاطر و تحليل البيانات، وتطبيق الحلول الوقائية والتصحيحية.
- يتم توصيل سياسة الجودة لجميع الموظفين وتدريبهم على فهمها وتطبيقها في عملهم اليومي.
- السياسة متاحة للأطراف المعنية عند الاقتضاء لضمان الشفافية وبناء الثقة.

5. القيادة

5. Leadership

5.3 الأدوار و المسؤوليات

قصة العمل المهم

كان هناك عمل مهم يجب إنجازه.
كان كل شخص متأكدين أن شخصًا ما سيقوم به.
كان بإمكان أي شخص القيام به، لكن لم يقم و لا أحد.
غضب أحدهم (شخص ما)، لأن هذا كان عمل أي شخص.
اعتقد كل شخص أن أي شخص يمكنه القيام به، و لا أحد أدرك أحد
أن أي شخص لن يقوم به.

وفي النهاية، ألقى كل أحد اللوم على شخص ما عندما و لا أحد قام
بإنجاز العمل الذي كان بإمكان أي شخص القيام به.

الخلاصة : الأدوار و المسؤوليات الغير محددة لن تنجز مهما كانت
سهلة أو بديهية



5. القيادة

5. Leadership

5.3 Organizational Roles & Responsibilities

Story Of Important Job

An important job needed doing.

Everybody was sure that Somebody would do it.

Anybody could have done it, but Nobody did it.

Somebody got angry, because it was Everybody's job.

Everybody thought Anybody could do it, but Nobody realized that Everybody wouldn't do it.

It ended up that Everybody blamed Somebody when

Nobody did the job that Anybody could have done.

Summary: Undefined roles and responsibilities will not be accomplished, no matter how easy or obvious they may be.



6. التخطيط

6. Planning

6	Planning	4
6.1	Actions to address risks and opportunities	4
6.2	Quality objectives and planning to achieve them	5
6.3	Planning of changes	5

→ Planning 6 التخطيط

6.1 الإجراءات إدارة المخاطر والفرص

6.2 أهداف إدارة الجودة والتخطيط لتحقيقها

6.3 التخطيط لإدارة التغييرات

➤ تذكر أن :

إذا فشلت في التخطيط فأنت تخطط للفشل

➤ Remember:

IF Fail to plan, You Plan to Fail

6. التخطيط

6. Planning

جديد إصدار 2026

➤ البند 6.1 أصبح من الواجب فصل إجراءات معالجة المخاطر عن الفرص و أصبح لكل منها بند فرعي منفصل
6.1.1 عام

6.1.2 الإجراءات إدارة المخاطر

6.1.2 الإجراءات إدارة الفرص

و تم التأكيد على أنهما عكس بعضهما وهنا يجب أن تكون الإجراءات استباقية، و ضمناً تمت الإشارة إلى استخدام تكنولوجيات الحوكمة مع الأخذ في الاعتبار أهداف الاستدامة

6.1.3 إدارة التغيير (مطلب جديد كلية)

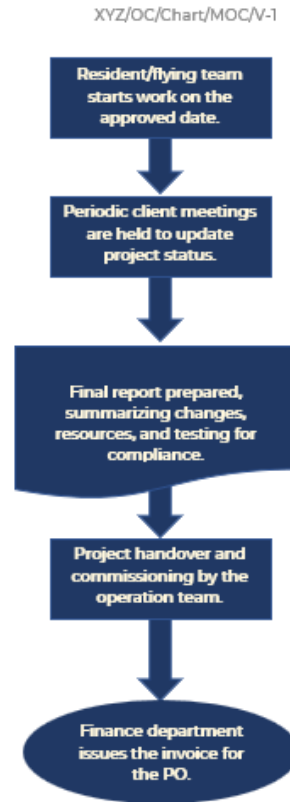
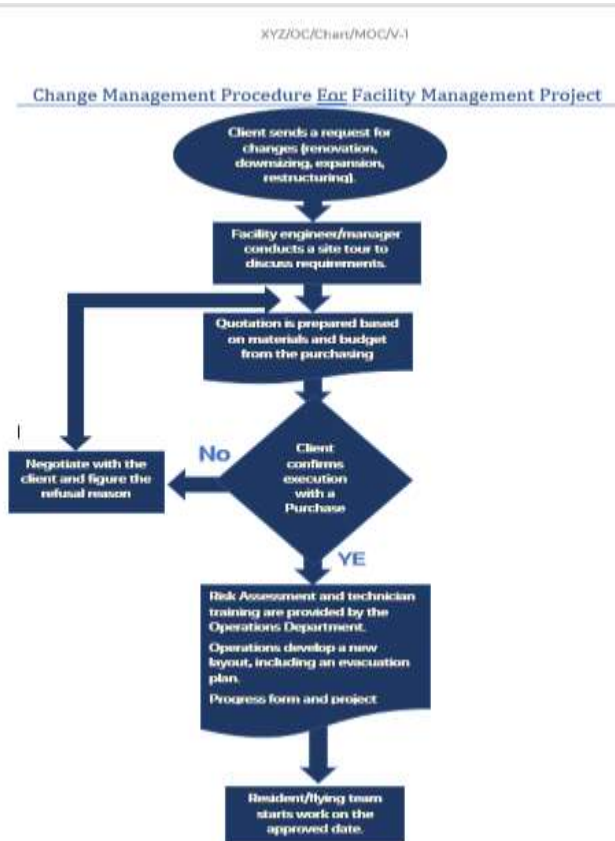
6. التخطيط

6. Planning

جديد إصدار 2026

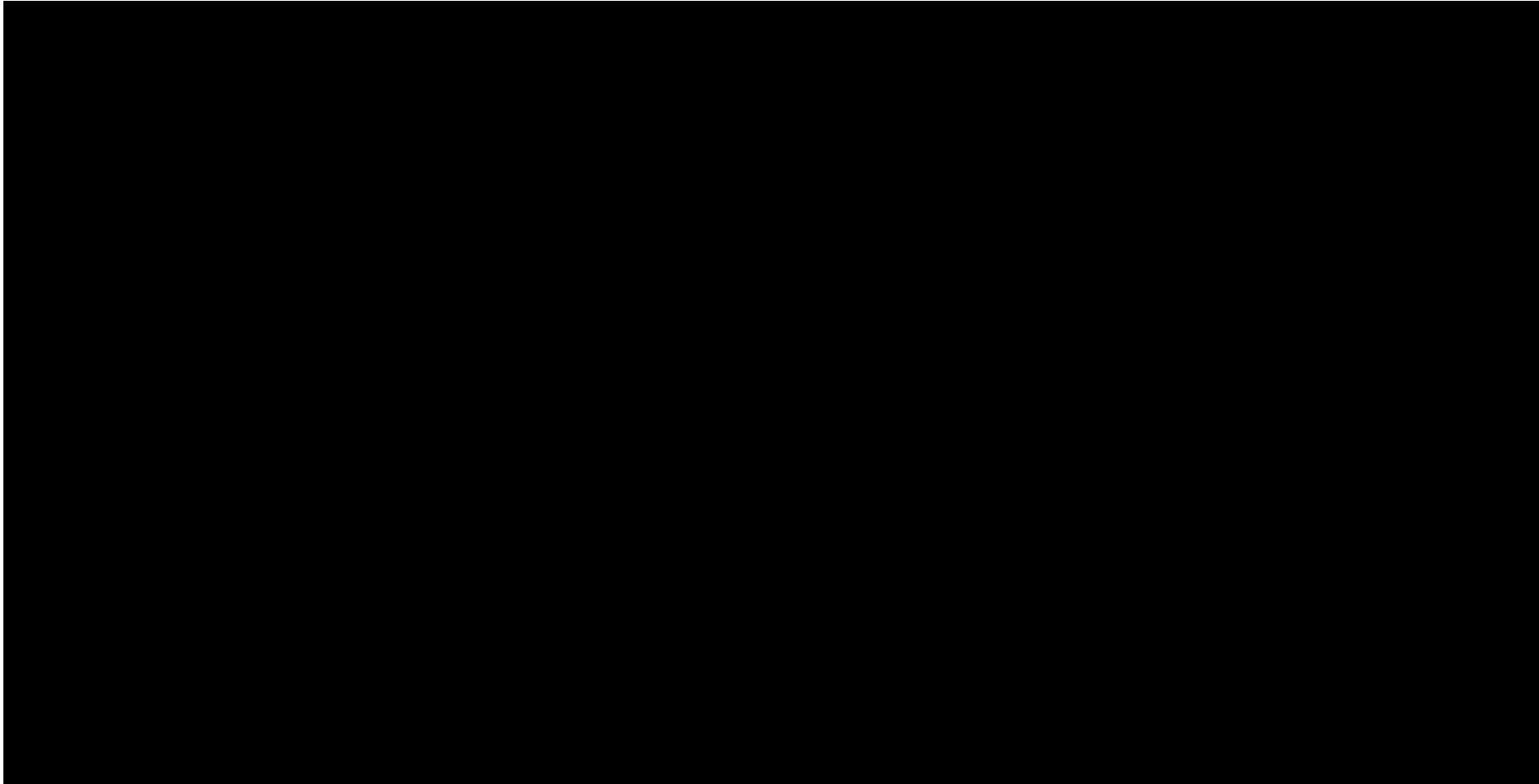
➤ 6.1.3 إدارة التغيير
(مطلب جديد كلية)

➤ نموذج يوضح خريطة
عملية التحكم في التغيير
- مشروع إدارة مرافق



6. التخطيط

6. Planning



6. التخطيط 6. Planning

تذكر



**“If you can’t
measure it,
you can’t
manage it”**

Peter Drucker

طريقة تقييم المخاطر Risk Assessment Game



جميع الحقوق محفوظة – إعمل بيزنس



6. التخطيط

6. Planning



Risk = Likelihood X Severity

➤ 6.1 الإجراءات لمعالجة المخاطر والفرص:

أهم مدخلات هذا البند هو ما تم في البندين

4.1 و الخاص بتحديد القضايا الداخلية و الخارجية.

4.2 و الخاص بفهم احتياجات و توقعات أصحاب المصلحة.

➤ يمكن الاستعانة بإجراء تقييم المخاطر لمعالجة المخاطر والفرص:

➤ درجة الخطورة = الاحتمالية * الشدة

6. التخطيط

6. Planning

- يمكن الاستعانة بإجراء تقييم المخاطر لمعالجة المخاطر والفرص:
- $\text{درجة الخطورة} = \text{الاحتمالية} * \text{الشدة}$

		الشدة				
		اصابة طفيفة (اسعاف اولى)	اصابة اقل من يومان	اصابة اكثر من ثلاث ايام	وفاة فرد	وفاة اكثر من فرد
الاحتمالية	مؤكد الحدوث					
	احتمال قوى					
	محتمل					
	ممکن					
	يعيد الاحتمال					

6. التخطيط

6. Planning

- يمكن الاستعانة بإجراء تقييم المخاطر لمعالجة المخاطر والفرص:
- $\text{درجة الخطورة} = \text{الاحتمالية} * \text{الشدة}$



6. التخطيط

6. Planning

➤ يمكن الاستعانة بإجراء تقييم المخاطر لإدارة المخاطر والفرص:
أمثلة على إدارة المخاطر Risks

النشاط	الخطر	التأثير	الاحتمالية	مستوى التأثير	إجراء الإدارة	مسئولية التنفيذ	التاريخ المتوقع	آلية التحقق
المشتريات	تأخر المورد	تأخير الإنتاج	متوسط	متوسط	إضافة مورد بديل + تقييم الموردين			
الإنتاج	عطل ماكينة	توقف الإنتاج	عالي	مرتفع	صيانة وقائية + خطة طوارئ			
الجودة	خطأ في الفحص	منتج غير مطابق	متوسط	مرتفع	تدريب المفتشين + مراجعة مزدوجة			
تكنولوجيا المعلومات	توقف نظام ERP	تعطيل العمليات	عالي	مرتفع	نسخ احتياطي + نظام بديل			
الموارد البشرية	نقص العمالة	انخفاض الإنتاجية	متوسط	متوسط	خطة تعيين وتدريب			
التخزين	تلف المواد	خسائر مالية	منخفض	منخفض	تحسين ظروف التخزين			

6. التخطيط

6. Planning

➤ يمكن الاستعانة بإجراء تقييم المخاطر لإدارة المخاطر والفرص:
أمثلة على إدارة الفرص Opportunities

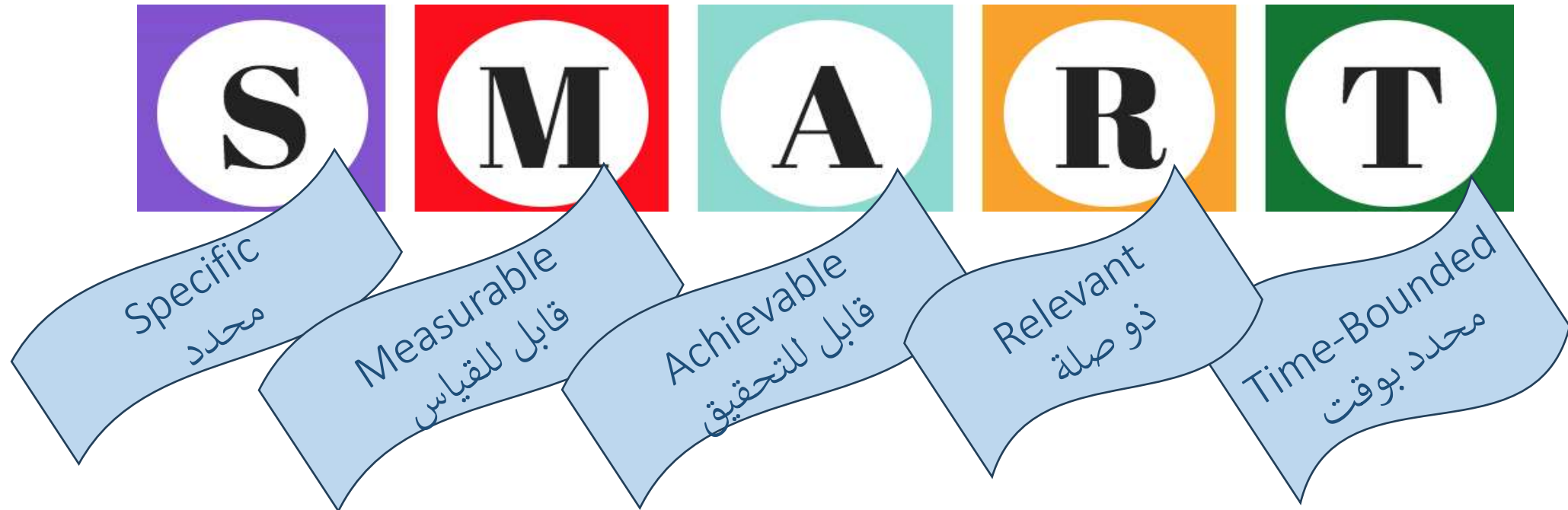
النشاط	الفرصة	الفائدة	الاحتمالية	مستوى التأثير	إجراء الاستفادة	مسئولية التنفيذ	التاريخ المتوقع	ألية التحقق
الإنتاج	أتمتة العمليات	زيادة الإنتاجية	عالي	مرتفع	شراء معدات أوتوماتيكية			
التسويق	دخول سوق جديد	زيادة المبيعات	متوسط	متوسط	دراسة سوق + خطة تسويق			
الجودة	استخدام نظام رقمي	تقليل الأخطاء	عالي	مرتفع	تطبيق QMS Software			
الموارد البشرية	تدريب الموظفين	رفع الكفاءة	عالي	مرتفع	خطة تدريب سنوية			
تكنولوجيا المعلومات	التحول الرقمي	سرعة العمليات	متوسط	مرتفع	تطبيق ERP			
العملاء	تحليل الشكاوى	تحسين الخدمة	عالي	متوسط	نظام متابعة الشكاوى			

6. التخطيط

6. Planning

➤ 6.2 أهداف إدارة الجودة والتخطيط لتحقيقها:

تعريف الهدف الذكي



مثال لهدف SMART:

"زيادة إنتاج خط التعبئة بنسبة 15% خلال 6 أشهر لتلبية طلبات العملاء طبقا لسجلات إفادة العملاء"

7. الدعم

7. Support

7. الدعم

7. Support

7.1 الموارد (أشخاص - بنية تحتية - بيئة تشغيل
العمليات - مراقبة وقياس الموارد - المعرفة التنظيمية
المطلوب لأداء العمليات)

7.2 الكفاءة

7.3 التوعية

7.4 التواصل (داخلي وخارجي)

7.5 المعلومات الموثقة (إنشاء - تحديث - ضبط الوثائق)

7	Support	6
7.1	Resources	6
7.1.1	General	6
7.1.2	People	6
7.1.3	Infrastructure	6
7.1.4	Environment for the operation of processes	6
7.1.5	Monitoring and measuring resources	7
7.1.6	Organizational knowledge	7
7.2	Competence	8
7.3	Awareness	8
7.4	Communication	8
7.5	Documented information	8
7.5.1	General	8
7.5.2	Creating and updating	9
7.5.3	Control of documented information	9

7. الدعم 7. Support

جديد إصدار 2026

لا توجد تغيرات جذرية أو متطلبات جديدة : فقط بالبند 7.1.6

- اقتراحات جديدة لمراعاة الجوانب «التكنولوجية» و«الثقافية» و تعزيز حول « Emerging Technologies التقنيات الجديدة أو الناشئة» ومع ذلك، فإنه يُستخدم بشكل عابر فقط، ولا توجد هنا متطلبات عملية قابلة للتنفيذ بشكل واضح.

لا توجد تغيرات جذرية أو متطلبات جديدة : فقط بالبند 7.3.5

- العبارة shall be available as documented information shall be available as documented information "maintain

documented "information التي كانت تشير سابقًا إلى الوثائق بخلاف السجلات.

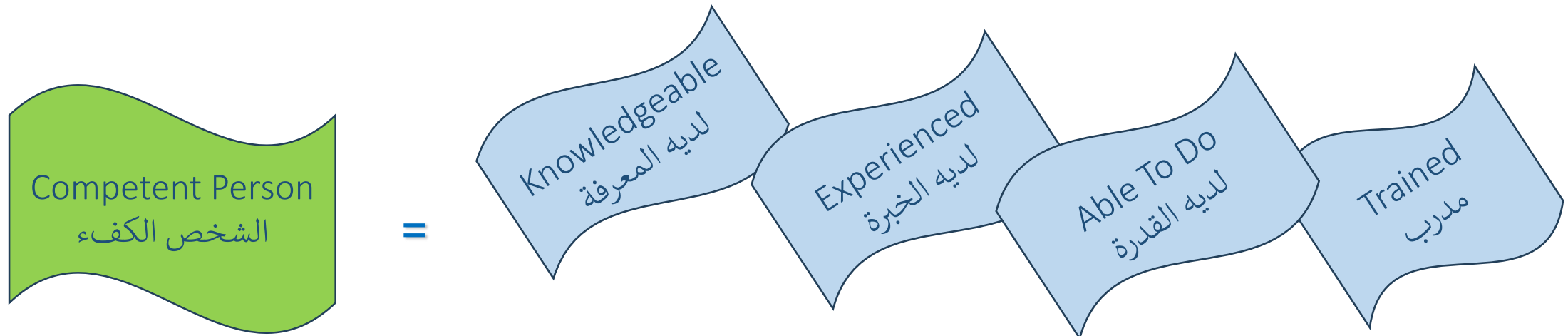
- العبارة "documented information shall be available as evidence of" shall be available as evidence of "تحل محل "retain

"documented information as evidence of" التي كانت تشير سابقًا إلى السجلات

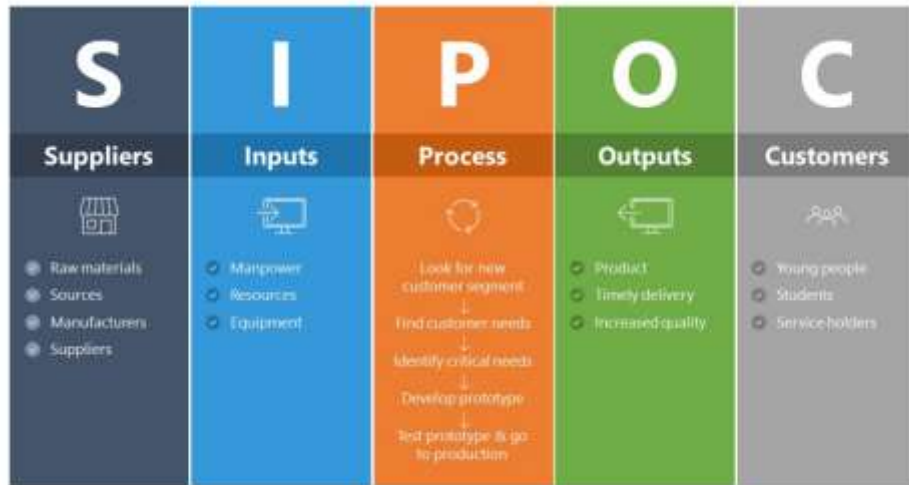
7. الدعم 7. Support

البند 7.2 الكفاءة

- معيار كفاءة الأشخاص طبقا للمواصفة هو الشخص الذى (يجب فحص الوصف الوظيفى و المتطلبات و المهام الوظيفية طبقا لذلك) :



7. Support



➤ البند 7.5 المعلومات الموثقة
يجب التفكير بموديل SIPOC عند إعداد الوثائق و
المستندات بحيث يتم العمل على كامل دورة حياة العملية أو
الإجراء مستندا على دورة حياة المنتج أو الخدمة و في ضوء
دورة PDCA cycle



المحاضرة الرابعة Lecture 4

8. التشغيل

8. Operation

8	Operation	9
8.1	Operational planning and control	9
8.2	Requirements for products and services	10
8.2.1	Customer communication	10
8.2.2	Determining the requirements for products and services	10
8.2.3	Review of the requirements for products and services	10
8.2.4	Changes to requirements for products and services	11
8.3	Design and development of products and services	11
8.3.1	General	11
8.3.2	Design and development planning	11
8.3.3	Design and development inputs	11
8.3.4	Design and development controls	12
8.3.5	Design and development outputs	12
8.3.6	Design and development changes	12
8.4	Control of externally provided processes, products and services	13
8.4.1	General	13
8.4.2	Type and extent of control	13
8.4.3	Information for external providers	13
8.5	Production and service provision	14
8.5.1	Control of production and service provision	14
8.5.2	Identification and traceability	14
8.5.3	Property belonging to customers or external providers	15
8.5.4	Preservation	15
8.5.5	Post-delivery activities	15
8.5.6	Control of changes	15
8.6	Release of products and services	15
8.7	Control of nonconforming outputs	16

➤ 8. التشغيل Operation

8.1 التخطيط والتحكم في التشغيل

8.2 متطلبات المنتجات والخدمات (التواصل مع العميل - تحديد و
مراجعة و تغيير المنتج)

8.3 تصميم وتطوير المنتجات والخدمات (تخطيط مدخلات
و مخرجات و تعديل المنتج/ الخدمة)

8.4 ضبط العمليات والمنتجات والخدمات المقدمة (نطاق الضبط
و معلومات الموردين الخارجيين)

8.5 الإنتاج وتقديم الخدمات (تتضمن التتبع، الحفظ، الأنشطة
بعد التسليم، ضبط التغييرات)

8.6 اعتماد و إطلاق المنتجات والخدمات

8.7 ضبط المخرجات غير المطابقة

8. التشغيل 8. Operation

جديد إصدار 2026

- تعزيز الرقمنة و التحكم في مخاطر العمليات المميكنة automation
- توسيع مفهوم سلاسل التوريد ليشمل دورة حياة المنتج كاملة بما يحقق الاستدامة
- دعم الاتصال الرقمي مع الموردين و تعزيز مفهوم مؤشرات أداء الموردين

8. التشغيل

8. Operation



8. التشغيل

8. Operation

البند 8.2 (متطلبات المنتجات والخدمات) – مثال تطبيقي
النشاط: مطعم يقدم: برجر لحم + برجر فراخ
الحالة: عميل طلب:

2 برجر لحم + 1 برجر فراخ
لكن: برجر الفراخ غير متوفر (نفذ المخزون)

أولاً:	ثانياً
التواصل مع العميل (8.2.1) التطبيق الصحيح: الكاشير يبلغ العميل فوراً "برجر الفراخ غير متوفر حالياً" يقدم بدائل: برجر لحم أو الانتظار أو إلغاء الطلب جزئياً شفافية = رضا العميل	تحديد المتطلبات (8.2.2) المطلوب من العميل: نوع البرجر (فراخ / لحم) / العدد / إضافات (جبنة – صوص) ! المشكلة: النظام استقبل الطلب قبل التأكد من توفر الفراخ

8. التشغيل

8. Operation

البند 8.2 تابع (متطلبات المنتجات والخدمات) - - مثال تطبيقى

ثالثاً	رابعاً
مراجعة المتطلبات (8.2.3) هنا الخطأ الشائع: تم قبول الطلب بدون مراجعة المخزون التطبيق الصحيح: ✓ قبل تأكيد الطلب: التأكد من: توفر الفراخ / قدرة المطبخ على التنفيذ ❌ لو غير متوفر: لا يتم تأكيد الطلب كما هو -	الحل: ✈ عرض تعديل الطلب: استبدال الفراخ بلحمة أو إلغاء صنف الفراخ ✓ ويتم: تحديث الأوردر في النظام إبلاغ المطبخ بالتعديل

8. التشغيل

8. Operation

مثال عملي لتطبيق البند 8.3 تصميم و تطوير المنتجات

القطاع: تصنيع أجهزة طبية

الحالة: تطوير جهاز قياس ضغط دم ذكي

1. تحديد المتطلبات

- متطلبات العملاء
- اللوائح الطبية
- مدخلات التسويق والهندسة

2. التصميم الأولي

- رسومات هندسية
- نماذج أولية
- توثيق القرارات

3. مراجعة التصميم

- اجتماعات (جودة / هندسة / إنتاج)

8. التشغيل

8. Operation

4. التحقق من التصميم
- اختبار النماذج

✓ 5. تأكيد التصميم
- تجارب فعلية / محاكاة

📝 6. توثيق التغييرات
- تسجيل وتحليل التأثير

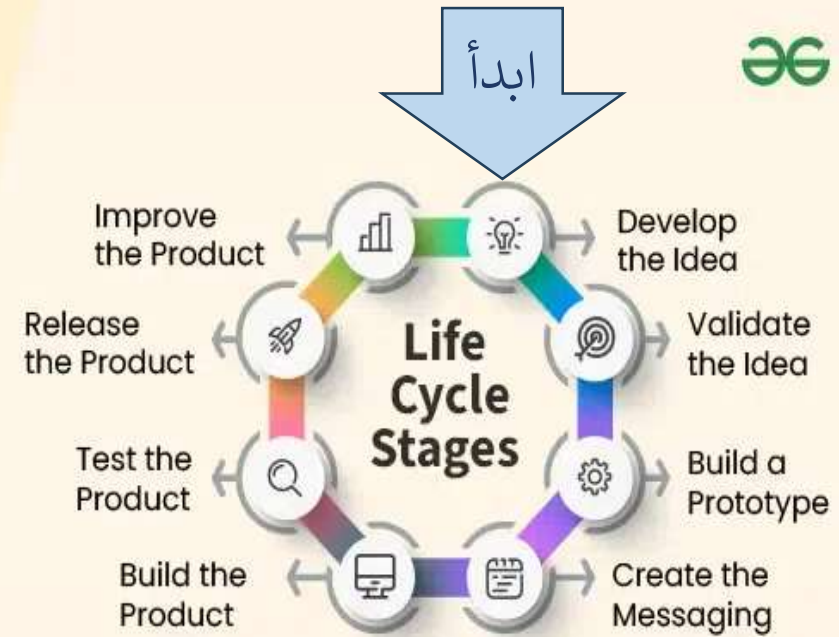
🏭 7. التحويل للإنتاج
- اعتماد التصميم + تعليمات تشغيل

8. التشغيل

8. Operation

8.3 تصميم وتطوير المنتجات والخدمات (تخطيط مدخلات و مخرجات و تعديل المنتج/ الخدمة)

Product Development Life Cycle & its Stages



8. التشغيل

8. Operation

البند 8.7 ضبط عدم مطابقة المخرجات
8-7-1 يجب على المنظمة التأكد من أن المخرجات غير المطابقة للمتطلبات قد تم تعريفها وتمييزها وضبطها لمنع الاستخدام غير المقصود لها أو توريدها.

➤ طرق التعامل مع عدم تطابق المخرجات بوحدة أو أكثر من الطرق التالية:
أ- التصحيح.

ب- العزل أو الاسترجاع أو تعليق توريد المنتجات والخدمات.

ج- إبلاغ العميل.

د- الحصول على صلاحيات للقبول بشروط.

➤ عند تصحيح عدم التطابق للمخرجات فإنه يتعين التحقق من المطابقة

8. التشغيل

8. Operation

تابع البند 8.7 ضبط عدم مطابقة المخرجات

8.7.2 يجب على المنظمة الاحتفاظ بالمعلومات الموثقة التي:

أ - تصف عدم المطابقة.

ب - تصف الإجراء المتخذ.

ج - تصف أية امتيازات تم الحصول عليها.

د - تحدد صاحب الصلاحية لاتخاذ القرار بخصوص عدم المطابقة

9. تقييم الأداء

9. Performance Evaluation

→ 9 تقييم الأداء Performance Evaluation

9.1 المراقبة والقياس والتحليل والتقييم (لتحقيق رضا العميل)

9.2 التدقيق الداخلي

9.3 مراجعة الإدارة

جديد إصدار 2026

9	Performance evaluation	16
9.1	Monitoring, measurement, analysis and evaluation	16
9.1.1	General	16
9.1.2	Customer satisfaction	17
9.1.3	Analysis and evaluation	17
9.2	Internal audit	17
9.3	Management review	18
9.3.1	General	18
9.3.2	Management review inputs	18
9.3.3	Management review outputs	18

لا توجد تغييرات تذكر فقط يجب أن تشمل عمليات المراجعة و التدقيق كافة التعديلات و التوجهات الجديدة بالإصدار

ما هي مميزات و عيوب عمليات المراجعة؟ Advantages & Disadvantages of Audit?



جميع الحقوق محفوظة - إعمل بيزنس

9. تقييم الأداء

9. Performance Evaluation

→ 9.2 المراجعة الداخلية Internal Audit

المميزات	العيوب
➤ زيادة الثقة في فعالية النظام. ➤ إبراز مناطق الضعف والمتطلبات الجديدة. ➤ تحسين فهم النظام. ➤ تعزيز الحاجة إلى ترتيب الأمور وتنظيمها. ➤ تحديد الوسائل لتحقيق التحسين المستمر. ➤ دعم ثقافة الوقاية. ➤ وسيلة لإدارة التغيير وتوفير الأدلة	➤ يسبب القلق. ➤ يستهلك وقت العاملين. ➤ يعطل روتين العمل اليومي

9. تقييم الأداء

9. Performance Evaluation

→ 9.3 مراجعة الإدارة العليا Management Review

➤ المدخلات

- حالة الإجراءات المتخذة من مراجعات الإدارة السابقة
- التغيرات في القضايا الخارجية والداخلية ذات الصلة بنظام إدارة الجودة
- معلومات حول أداء وفعالية نظام إدارة الجودة، بما في ذلك مؤشرات :
 - رضا العملاء وردود الفعل من أصحاب المصلحة
 - مدى تحقيق الأهداف المتعلقة بالجودة
 - أداء العمليات وتوافق المنتجات والخدمات

9. تقييم الأداء

9. Performance Evaluation

→ 9.3 مراجعة الإدارة العليا Management Review
تابع المدخلات ➤

- حالات عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية
- نتائج المراقبة والقياس
- نتائج عمليات التدقيق
- أداء الموردين الخارجيين
- كفاية الموارد
- فعالية الإجراءات المتخذة لمعالجة المخاطر والفرص
- فرص التحسين.

9. تقييم الأداء

9. Performance Evaluation

→ 9.3 مراجعة الإدارة العليا Management Review

➤ المخرجات

➤ فرص التحسين

➤ الحاجة إلى تغييرات في نظام إدارة الجودة

➤ الاحتياجات من الموارد المختلفة



المحاضرة الخامسة

Lecture 5

10. التحسين

10. Improvement

→ 10 التحسين IMPROVEMENT

10.1 عام

10.2 عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية

10.3 التحسين المستمر →

جديد إصدار 2026 : البند 10.3 تم بلورته بشكل صريح ليتضمن الإجراءات التنبؤية الصريحة المبنية على تحليل البيانات و التكنولوجيات الحديثة كالذكاء الاصطناعي

10.1 عام

10.2 عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية

10.3 التحسين المستمر المبني على الإجراءات التنبؤية الصريحة

يجب على المنظمة أن تحسن باستمرار ملاءمة وكفاية وفعالية نظام إدارة الجودة، بما في ذلك من خلال استخدام إجراءات قائمة على البيانات، واستباقية وتنبؤية باستخدام التكنولوجيات المختلفة و الذكاء الاصطناعي ، لمنع حالات عدم المطابقة المحتملة وتحسين الأداء."

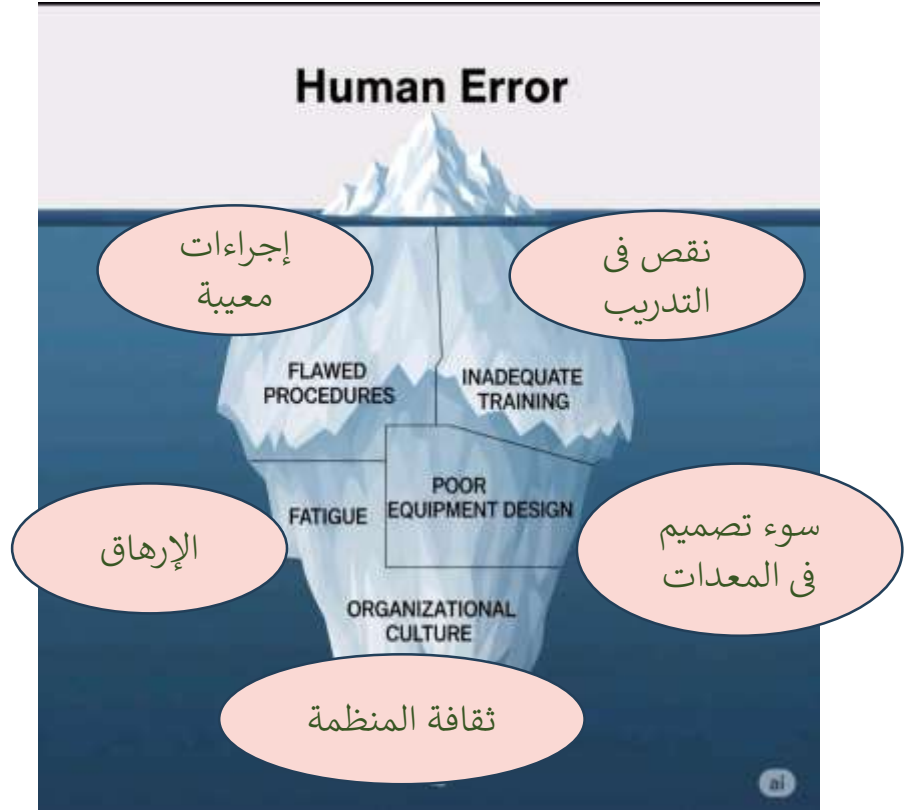
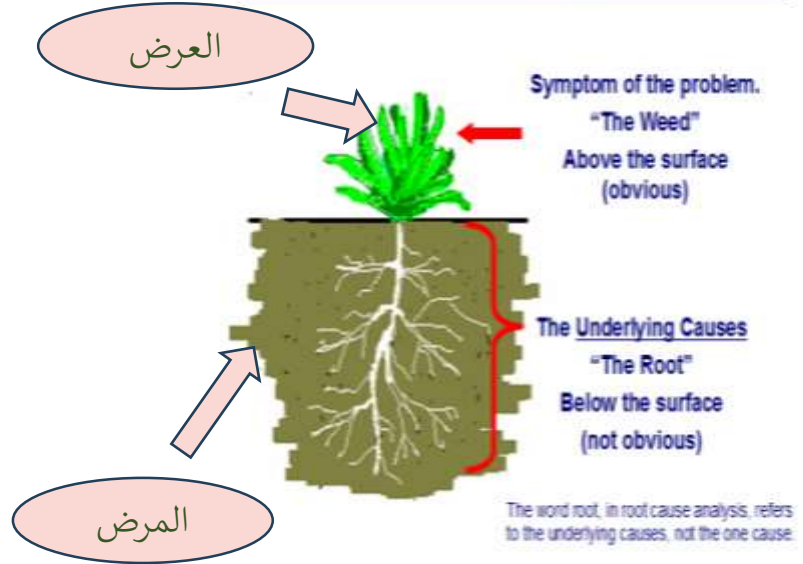
10. التحسين

10. Improvement

10.2 → عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية
➤ تحليل السبب الأسباب الجذرية

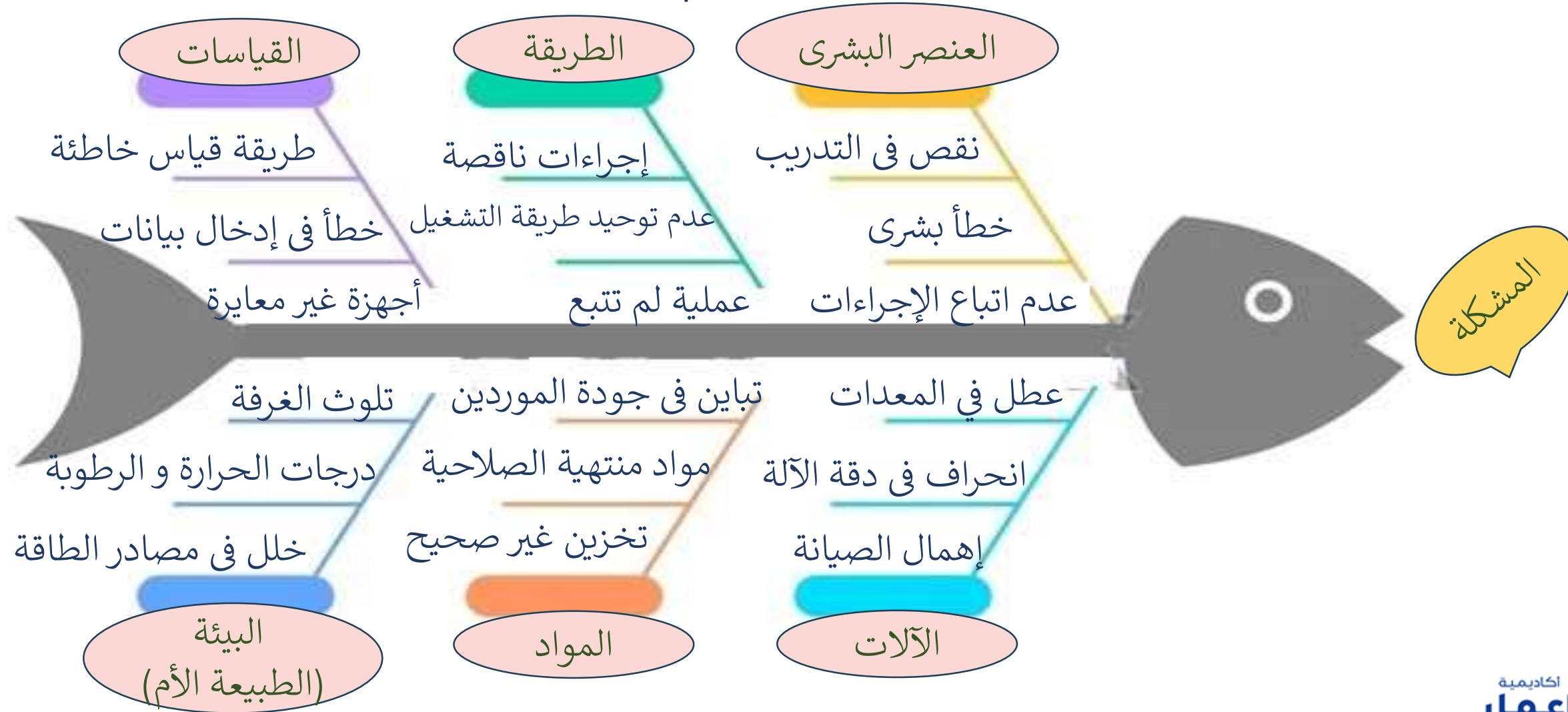
ROOT CAUSE ANALYSIS

Root Cause Analysis Basics



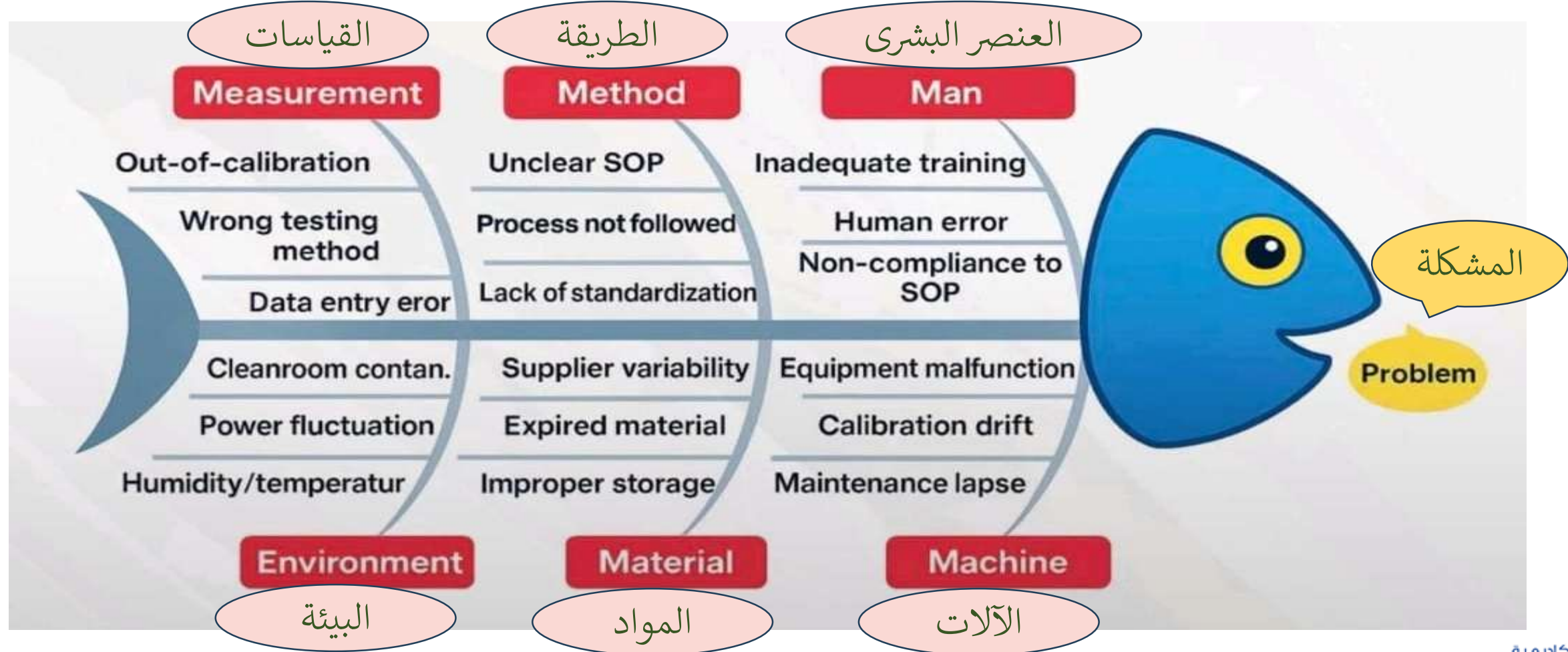
10. التحسين

10. Improvement



10. التحسين

10. Improvement



10 . التحسين

10. Improvement

و تماشيا مع فكرة التحسين المستمر DIS 9001:2026

➤ لماذا كانت الحاجة إلى إصدار جديد من مواصفة الأيزو 9001:2015 (المزمع 9001:2026)

إليك الأسباب الرئيسية التي دفعت المنظمة لإصدار النسخة الجديدة (ج1)

✦ تطورات بيئية واستدامة (SDG's (Sustainability Development Goals

المعيار يحتاج أن يعكس دور القضايا البيئية والتغير المناخي وعوامل الاستدامة المؤثرة على جودة المنتجات والخدمات، ولذلك تم إدراج هذه الجوانب بشكل صريح في تحليل سياق المنظمة ومتطلبات الجودة.

✦ التحول الرقمي ودمج التكنولوجيا الحديثة:

شهدت السنوات الماضية انتشارًا واسعًا للتحول الرقمي، البيانات، وأنظمة المعلومات الحديثة، مما دفع المعيار إلى تعزيز متطلبات تكامل البيانات، أمن المعلومات، والتحكم الرقمي ضمن نظام إدارة الجودة.

✦ توسيع وشمولية سلاسل الإمداد والمخاطر العالمية:

التجارب الحديثة مثل جائحة كوفيد-19 والتقلبات في الاقتصاد العالمي أبرزت أهمية المرونة والتخطيط لسلاسل الإمداد، مما دفع لتوسيع المتطلبات المتعلقة بتقييم الموردين وإدارة المخاطر المرتبطة بهم.

10 . التحسين

10. Improvement

و تماشيًا مع فكرة التحسين المستمر DIS 9001:2026

➤ لماذا كانت الحاجة إلى إصدار جديد من مواصفة الأيزو 9001:2015 (المزمع 9001:2026) إليك الأسباب الرئيسية التي دفعت المنظمة لإصدار النسخة الجديدة (ج2):
✦ تعزيز القيادة وثقافة الجودة:

الإصدار الجديد يضع تركيزًا أكبر على مشاركة الإدارة العليا في ترسيخ ثقافة الجودة والسلوك الأخلاقي داخل المنظمة، بدلًا من التركيز فقط على الإجراءات الوثائقية.
✦ توضيح وتحديد أفضل للمخاطر والفرص:

في النسخة القديمة كان مفهوم التفكير المبني على المخاطر واسعًا نسبيًا، بينما في الإصدار القادم تم توضيحه بشكل أدق حتى تشمل الفرص جانبًا واضحًا في التخطيط وليس فقط المخاطر.

في أى مرحلة نحن الآن DIS 9001:2026 الفترة الانتقالية عادة ما تكون 3 سنوات من الإصدار الجديد للمواصفة

What is ISO/DIS 9001?

ISO/DIS 9001 is the **Draft International Standard** for quality management systems, currently in the **enquiry phase** – meaning ISO members worldwide are reviewing and providing feedback before finalization. Expected to replace **ISO 9001:2015** in **September 2026**, this revision ensures the standard remains relevant, addressing modern business needs and stakeholder expectations.

General information

Status : Under development
Publication date : 2026-09
Stage : Close of voting [40.60]

Edition : 6
Number of pages : 44

Life cycle

Previously

Published
ISO 9001:2015
Published
ISO 9001:2015/Amd 1:2024

Now

Under development
ISO/DIS 9001
Stage: 40.60

00 > 10 > 20 > 30 > 40 Enquiry > 50 > 60 > 90 > 95

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

This standard contributes to the following Sustainable Development Goals

9 12 3 8 10 11 13

ملخص التعديلات الواردة بـ DIS 9001:2026 (ورقة عمل ج 1)

Summary of the amendments included in DIS 9001:2026 (Worksheet Part 1)

البند	الموضوع	ISO 9001: 2015	التعديلات المقترحة بالإصدار (Proposed) 2026 الجديد	التأثير Impact
البند 4	سياق المنظمة	تحديد القضايا الداخلية والخارجية	إضافة الاتجاهات الرقمية والمجتمعية والاستدامة التأكيد على مراجعة تأثيرات التغيرات المناخية	تحديث تحليل SWOT/PESTLE
	الأطراف المعنية	تركيز على العميل والجهات التنظيمية	إضافة الأمن السيبراني والبيانات والخصوصية ومتطلبات ESG	توسيع تحديد أصحاب المصلحة
البند 5	القيادة	القيادة في نظام الجودة	تعزيز مفهوم الجودة و السلوك الأخلاقي مساءلة عن المخاطر الرقمية والاستدامة	تدريب القادة و أصحاب القرار
	التركيز على العميل	رضا العملاء	تعزيز مفهوم تجربة العميل والثقة والشفافية	إضافة مؤشرات (KPI) يعتبر موجود (ضمنيا)
البند 6	المخاطر والفرص	تفكير قائم على المخاطر فقط	تقييم الفرص بشكل متساوي مع المخاطر مخاطر تشغيلية وسيرانية وسلسلة التوريد	سجل فرص جديد تحديث سجل المخاطر
	التخطيط للتغيير	متطلب أساسي جديد	تحليل التغيرات و تأثيراتها وصلاحيات القرار و طرق التحقق	تعزيز المفهوم و عمل توثيق لإدارة التغيرات

ملخص التعديلات الواردة بـ DIS 9001:2026 (ورقة عمل ج 2)

Summary of the amendments included in DIS 9001:2026 (Worksheet Part 2)

البند	الموضوع	ISO 9001: 2015	التعديلات المقترحة (Proposed) 2026 بالإصدار الجديد	التأثير Impact
البند 7	الكفاءة	مهارات أساسية	كفاءة رقمية ومهارات البيانات	تحكم أقوى بتنمية مهارات التكنولوجيا و البيانات
	المعرفة التنظيمية	كأساس لإدارة الجودة	أنظمة رقمية ومعرفة ضمنية وذكاء اصطناعي	يجب أن تعتمد المنظمة في توثيق معارفها على التكنولوجيا الحديثة (تحكم أقوى)
	الاتصال	داخلي/خارجي	تعزيز اتصال رقمي	تحديث الإجراءات الخاصة بالاتصالات
البند 8	التحكم التشغيلي	قياسي	تضمن عمليات رقمية والتحكم في مخاطر الميكنة Automation	تحديث الإجراءات التشغيلية بما يتماشى مع الرقمنة
	الموردون الخارجيون	قياسي	توسيع المفهوم ليشمل دورة حياة المنتج كاملة لتحقيق الاستدامة اتصال رقمي ومخاطر سيبرانية وتوسيع مفهوم مؤشرات الأداء	مراجعة إجراءات سلاسل الإمداد مقارنة بدورة حياة المنتج تقارير الموردين KPI
	تقييم الأداء	قياسي	مرونة وتدقيق قائم على المخاطر	تحسين التدقيق ليشمل كافة التعديلات و التوجهات الجديدة بالإصدار
البند 10	التحسين المستمر	إجراء تصحيحي	نهج وقائي (التحسين المستمر المبني على الإجراءات التنبؤية الصريحة)	إظهار التحسين المبني على الإجراءات التنبؤية الصريحة مع توظيف التكنولوجيا الحديثة في التنبؤ
	التحسين المستمر	نفس المفهوم	تعزيز ثقافة الابتكار مع تقديم أدلة على ذلك	تقديم أدلة على تطبيق ثقافة الابتكار

ملخص الدورة التدريبية

Course Recap

بنهاية هذا الكورس يجب أن تكون قادرا على:

- معرفة على ماهية أنظمة الايزو بشكل عام وفوائد الحصول على شهادتها
- معرفة بالبنود الرئيسية لمواصفة الايزو ومحتوي ومتطلبات كل منها
- قدرة على تطبيق المتطلبات الرئيسية لبنود المواصفة أيزو 9001: 2015
- الإلمام بأهم التقنيات والمنهجيات التي تمكن المتدرب من تطبيق النظام بالبنود المختلفة
- التعرف على التعديلات المتوقعة تنفيذها بإصدار 2026 وآليات التطابق معها
- القدرة على اجتياز التدقيقات الخاصة بمراجعة النظام



شكراً لكم