إدارة الجودة

مدقق داخلي معتمد لنظام الجودة المتكامل

Course Introduction

التقنيات التي تستخدم في التدقيق على الجودة

تم تصميم هذا البرنامج التدريبي لتمكين المشاركين من التعرف على أبرز المفاهيم المعاصرة والأدوات والطرق والتقنيات التي تستخدم في التدقيق على الجودة داخل المؤسسات، بالتوافق مع متطلبات معايرة "الأيزو 9001:2015".

كما يركز هذا البرنامج التدريبي على القيمة المضافة للجودة، والتي تمثل حلًا ذهبيًا لمساعدة المؤسسات على تحقيق الريادة والتنافسية المطلوبة، عبر تقييم وتطوير العمليات الرئيسية والداعمة وعمليات التحكم الإداري والفني، وبشكل يسهم في الوصول إلى أهداف النمو المطلوبة بكفاءة.

منهجية البرنامج التدريبي

تجمع المنهجية المستخدمة في هذا البرنامج التدريبي بين المعرفة النظرية والممارسة العملية للمشاركين (30% معرفة نظرية / 70% أنشطة عملية).بالإضافة إلى ذلك، يتم تقديم تقرير مفصل لكل متدرب ولقسم التدريب في المؤسسة، وبحيث يشتمل هذا التقرير على نتائج أداء المتدرب والعائد من التدريب. يركز هذا البرنامج أيضًا على مجموعة متنوعة من التمارين ودراسات الحالة والعروض التقديمية الفردية والجماعية.

Target Audience

- رواد الأعمال.
- قادة الفرق.
- كافة المحترفين المهتمين بتطوير الأداء المؤسسي وتطبيق منهجيات الاستشراف الحكومي في المؤسسات.

Learning Objectives

- التعرف على مفهوم وأهمية الاستشراف الحكومي.
- الاطلاع على استراتيجية ومبادرات دولة الإمارات لاستشراف المستقبل.
- التعرف على التحولات السبع الكبرى في الخدمات الحكومية.
- إتقان استخدام أدوات وأساليب تحليل القدرات المؤسسية.
- احتراف بناء السيناريوهات المستقبلية.
- إتقان استخدام أدوات تطوير الاستشراف الحكومي.

Course Outline

- **day one**

  مدخل إلى إدارة الجودة المتكاملة:

  - مفاهيم إدارة الجودة المتكاملة.
  - أهمية بناء وتطوير نظام لإدارة الجودة المتكاملة داخل المؤسسات.
  - الجودة والقيادة.
  - الجودة والقيم.
  - الجودة كاستراتيجية فعالة في إدارة الأعمال.
  - أبرز معايير التفوق في إدارة الجودة الشاملة.
  - العائد من نظام إدارة الجودة.
  - مبادئ إدارة الجودة.
  - النطاقات الثالثة للجودة.
  - متطلبات نظام إدارة الجودة وفقًا لمعايرة "الأيزو 9001:2015".
  - التخطيط والتطبيق الفعال لأنظمة إدارة الجودة بالتوافق مع معايرة "الأيزو 9001:2015".
  - أدوات الجودة السبع الرئيسية.
- **day two**

  قياس الأداء:

  - أهمية أدوات قياس الأداء في تطوير نظام الجودة.
  - آليات عرض قياسات الأداء.

- تكاليف الجودة كأحد معايير الأداء.
- استراتيجيات تقليل التكلفة بإدارة الجودة.
- منهجيات تحسين إدارة الجودة.
- دائرة ديمنج للتحسين المستمر.
- دراسة حالة.

مدخل إلى عملية التدقيق الداخلي:

- مفهوم وتعريفات عملية التدقيق الداخلي وأهميتها في تطوير نظام إدارة الجودة.
- أنواع التدقيق الداخلي على نظام إدارة الجودة.
- أهداف عملية التدقيق الداخلي.

• **day three**

مهارات المدقق الداخلي المعتمد:

- المهارات الأساسية للمدقق الداخلي[.
- مهام المسؤول عن عملية التدقيق الداخلي.
- الوصايا الإثنى عشر للمدقق الداخلي.

إعداد وتطوير خطة التدقيق الداخلي:

- استراتيجيات تطوير الخطة السنوية للتدقيق الداخلي.
- مراحل عملية التدقيق الداخلي.
- الإعداد للتدقيق.
- تحديد الغرض من التدقيق ونطاقه.
- منهجيات جمع أدلة التدقيق.
- فوائد وعيوب قوائم التحقق.
- إعداد قوائم التحقق "مع تدريب عملي".
- تحديد وتصنيف حالات عدم المطابقة "مع تدريب عملي"
- إظهار خطورة حالات عدم المطابقة.

• **day four**

إجراء مقابلات التدقيق الداخلي:

- تحديد ظروف المقابلة.
- التصرفات المناسبة للمدقق الداخلي أثناء إجراء المقابلة.
- أنواع الأسئلة التي يجب أن يوجهها المدقق وكيفية صياغتها.

- كيفية التعامل مع التصرفات المختلفة للمدقق عليه.
- تدوين الملاحظات والتحقق منها.
- استخلاص الحقائق والتوصل إلى نتائج عملية التدقيق.
- تطبيق عملي.

• **day five**

دليلك لإعداد تقرير التدقيق:

- أهداف تطوير تقرير التدقيق.
- مراحل إعداد تقرير التدقيق.
- مهارات كتابة وتوثيق تقرير التدقيق.
- تدريب عملي.

استكمال عملية التدقيق الداخلي:

- الاجتماع الختامي لعملية التدقيق.
- استراتيجيات تنفيذ ومتابعة الإجراءات التصحيحية المستخدمة لتعزيز الجودة المتكاملة داخل المؤسسة.
- قياس أداء عملية التدقيق الداخلي وتحسينها.
- دراسة حالة.
- تطبيق عملي.

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
May 12, 2025	May 16, 2025	5 days	5950.00 $	USA - Texas
July 28, 2025	Aug. 1, 2025	5 days	4250.00 $	UAE - Dubai
Nov. 9, 2025	Nov. 13, 2025	5 days	4250.00 $	Qatar - El Doha