BOOST
THE LEADING TRAINING PROVIDER

إدارة الجودة

إعداد دليل سياسات وإجراءات تقييم الجودة في المؤسسات والمنظمات

Course Introduction

يهدف هذا البرنامج التدريبي إلى تمكين المشاركين من فهم أساسيات إعداد دليل سياسات وإجراءات تقييم الجودة، وتعزيز مهاراتهم في وضع وتطبيق معايير الجودة بما يتماشى مع الأهداف الاستراتيجية للمؤسسات.

Target Audience

- مدراء الجودة والمراقبة الداخلية.
- المختصون في إدارة العمليات والتطوير المؤسسي.
- العاملون في إدارات الموارد البشرية والتخطيط الاستراتيجي.
- الاستشاريون والمحللون المهتمون بتقييم الأداء والجودة.

Learning Objectives

- فهم مفهوم الجودة وأهميتها في المؤسسات.
- التعرف على المعايير الدولية والمحلية لتقييم الجودة.
- إكساب المشاركين مهارات إعداد وصياغة دليل سياسات وإجراءات الجودة.
- تطوير آليات فعالة لمتابعة وتقييم الأداء المؤسسي وفق معايير الجودة.
- تطبيق الأدوات الحديثة في قياس وتحليل مستوى الجودة.

Course Outline

- **day one**

  مقدمة في الجودة وأهميتها في المؤسسات

  - مفهوم الجودة وأهدافها
  - الفرق بين الجودة الشاملة وإدارة الجودة
  - المعايير الدولية للجودة
  - السياسات والإجراءات في تقييم الجودة
  - أهمية وجود سياسات وإجراءات واضحة
  - كيفية وضع السياسات المؤسسية للجودة
  - أمثلة ونماذج من سياسات الجودة

- **day two**

  إعداد دليل السياسات والإجراءات

  - أساسيات كتابة دليل السياسات والإجراءات
  - مكونات الدليل وكيفية تنظيمه
  - تحديات إعداد الدليل وكيفية التغلب عليها
  - الأدوات الحديثة في قياس الجودة
  - تقنيات تحليل البيانات وتقييم الأداء
  - مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs)
  - تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مراقبة الجودة

- **day three**

  تطبيق معايير الجودة في المؤسسات

  - تطبيق المعايير الدولية والمحلية
  - دراسات حالة حول مؤسسات ناجحة في تطبيق الجودة

- دور القيادات في تحسين الجودة
- تنفيذ دليل سياسات وإجراءات الجودة
- كيفية توجيه فرق العمل لتطبيق الدليل
- المتابعة والتقييم المستمر للجودة
- إدارة التغيير لضمان الالتزام بمعايير الجودة
- تقييم الأداء المؤسسي وفق معايير الجودة
- آليات قياس وتقييم الأداء المؤسسي
- تحليل البيانات واتخاذ القرارات بناءً عليها
- نموذج تقييم الأداء المؤسسي

• **day four**

التدقيق الداخلي وضمان الالتزام بالجودة

- أساسيات التدقيق الداخلي للجودة
- دور فرق التدقيق في تحسين الأداء
- استراتيجيات التعامل مع نتائج التدقيق
- تحسين مستمر للجودة
- أدوات التحسين المستمر
- استراتيجيات الابتكار في الجودة
- تطوير ثقافة الجودة داخل المؤسسة

• **day five**

ورش عمل وتطبيقات عملية

- تطبيق عملي لإعداد دليل السياسات والإجراءات
- تحليل حالات دراسية وتقديم الحلول
- التقييم الختامي والملاحظات

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
Aug. 4, 2025	Aug. 8, 2025	5 days	5950.00 $	switzerland - Geneva
Nov. 10, 2025	Nov. 14, 2025	5 days	4250.00 $	UAE - Dubai