



إدارة الجودة

فن إجراء مقابلات التفتيش

Course Introduction

تُعدّ مقابلات التفتيش من الأدوات الجوهرية في عمل المفتشين والمراجعين والرقابيين، حيث تلعب دورًا حاسمًا في جمع الأدلة، وتقييم الامتثال، والتوصل إلى استنتاجات دقيقة وموضوعية. يتطلب إجراء مقابلات التفتيش مهارات احترافية في التواصل، والحياد، والتحليل، إلى جانب فهم نفسيات من تتم مقابلتهم.

يهدف هذا البرنامج إلى تمكين المشاركين من مهارات التخطيط والإدارة الفعالة لمقابلات التفتيش. لتحقيق أهداف الرقابة بكفاءة واحترافية.

Target Audience

- المفتشون والمراجعون الداخليون.
- مسؤولو الرقابة والتدقيق.
- موظفو وحدات التفتيش في الجهات الحكومية والخاصة.
- المشرفون الإداريون الذين يجرون مقابلات عمل أو تحقيقات داخلية.
- أي مهني معني بمهارات التحقيق والاستقصاء والتحقق الميداني.

Learning Objectives

- فهم المبادئ الأساسية لمقابلات التفتيش وأنواعها.
- إعداد خطة شاملة للمقابلة وفقًا لأهداف التفتيش.
- استخدام أساليب طرح الأسئلة بفعالية للحصول على معلومات دقيقة.
- إدارة المقابلة باحتراف، وضبط توازن القوة والتواصل.

- التعرف على المؤشرات السلوكية واللفظية أثناء المقابلة.
- التعامل مع حالات المراوغة أو الرفض أو التوتر خلال المقابلة.
- توثيق المقابلة بشكل دقيق ومهني.
- تحليل المعلومات المستخلصة من المقابلة واستخدامها في تقارير التفتيش.

Course Outline

• day one

- تعريف مقابلات التفتيش وأهميتها -
- الفروق بين المقابلات والتقارير والزيارات -
- أهداف المقابلة في سياق التفتيش -
- تحديد أهداف المقابلة -
- جمع المعلومات المسبقة -
- ترتيب جدول المقابلات وتحديد المشاركين -

• day two

- تقنيات بناء العلاقة الإيجابية -
- استخدام لغة الجسد ونبرة الصوت -
- مهارات الإنصات النشط -
- الأسئلة المفتوحة والمغلقة -
- الأسئلة الاستكشافية -
- تدرج الأسئلة من العام إلى الخاص -

• day three

- التعامل مع المقاطعات والمراوغة -
- كيفية ضبط المقابلة عند الانحراف -
- إدارة الوقت وضبط النقاش -
- فهم السلوكيات غير اللفظية -
- مؤشرات الكذب أو التحفظ -
- تحليل السلوك خلال المقابلة -
- احترام حقوق الأفراد -
- السرية والخصوصية -

- قواعد النزاهة والحياد المهني -
- day four
 - كيفية تدوين الملاحظات
 - تنظيم المحضر الرسمي -
 - استخدام الأدلة المستخلصة -
 - استخراج المعلومات الهامة
 - ربط البيانات بأهداف التفتيش -
 - صياغة تقرير شامل ومحاييد -
- day five
 - تمارين وتمثيل أدوار لمقابلات تفتيشية
 - تقييم الأداء الفردي
 - تقديم التغذية الراجعة والنقاش الجماعي

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
Aug. 4, 2025	Aug. 8, 2025	5 days	4250.00 \$	UAE - Dubai
Nov. 10, 2025	Nov. 14, 2025	5 days	4250.00 \$	UAE - Abu Dhabi