



**دورة:**  
**قياس وتقييم جودة الخدمات داخل البنوك والمؤسسات  
المصرفية**

**2 - 6 سبتمبر 2024**  
**جنيف (سويسرا)**

## قياس وتقييم جودة الخدمات داخل البنوك والهؤسسات المصرفية

رمز الدورة: MA12450 تاريخ الإنعقاد: 2 - 6 سبتمبر 2024 دولة الإنعقاد: جنيف (سويسرا) - رسوم الإشتراك: Euro 5250

### مقدمة

تم تصميم هذه الدورة لتمكين موظفي ضمان الجودة / مراقبة الجودة من اكتساب المعرفة والمهارات لقياس الاداء وتقييم الخدمات المقدمة في البنوك والمؤسسات المصرفية من أجل إنشاء نظام إدارة جودة فعال .

### أهداف الدورة

- فهم الأدوار والمسؤوليات الأساسية لموظف مراقبة الجودة / ضمان الجودة
- فهم المفهوم الأساسي "للجودة" وكيف تتناسب مع منتجات وخدمات واستراتيجيات المؤسسة المصرفية والبنوك
- تحديد الفروق بين ضبط الجودة وضمان الجودة
- اعتماد منهجيات الجودة التي تم استخدامها في البنوك والمؤسسات المصرفية
- التغلب على التحديات المتعلقة بالجودة
- اكتساب منهجيات كشف وجمع البيانات / المعلومات وتسجيل الحالات الشاذة والإبلاغ عنها
- تجهيز الذات بأدوات قياس ومراقبة الأداء
- تقييم مستوى الجودة والخدمات بشكل إحصائي داخل البنوك والمؤسسات المصرفية

### محاور الدورة التدريبية

#### اليوم الأول

#### مراقبة الجودة وضمان الجودة

- مقدمة عن مراقبة الجودة وضمان الجودة
- أن تكون الأفضل في المجال
- فهم احتياجات نظام إدارة الجودة
- فهم احتياجات وتوقعات العملاء في المصارف؟

#### إدارة الجودة بشكل فعال داخل المصارف

- فهم ثلاثية Juran للتخطيط الفعال للجودة والتنفيذ والرقابة والتحسين.
- تحديد التحديات المتعلقة بالمكونات الثلاثة أي التخطيط وال ضبط والتحسين
- فهم ما هو ضمان الجودة
- ضمان الجودة هو مسؤولية الجميع

#### اليوم الثاني

#### تكلفة الجودة

- فهم تكلفة الجودة
- فهم أن تكون فعالاً وكفؤاً
- التخلص من النفايات السبع
- تطبيق تطبيقات COQ لضمان الجودة

## اليوم الثالث

### نظام إدارة الجودة لإدارة نافذة لضمان الجودة

- فهم نموذج العملية لضمان الجودة بشكل نافذ
- فهم سياق المنظمة ونظام إدارة الجودة
- إظهار حس القيادة
- إدارة المخاطر للوقاية الفعّالة
- الإدارة الفعّالة للموارد
- تخطيط ومراقبة العمليات بشكل فعّال
- المراقبة والقياس والتحليل والتقييم
- التحسين العلاجي والتصحيحي والوقائي
- دراسة حالة: نهج قائم على المخاطر لضمان الجودة

## اليوم الرابع

### ضمان الجودة الفعّال وإدارة ومراقبة الخدمات داخل المصارف

- فهم احتياجات وتوقعات عدم المطابقة وإجراءات المتابعة
- طريقة فعّالة لتصحيح منتج و / أو عملية غير مطابقة
- تطبيق الضوابط لتحسين إدارة العمليات داخل البنوك والمؤسسات المصرفية
- فهم الفرق بين الإجراءات التصحيحية والوقائية لتقييم أداء الخدمات المقدمة

## اليوم الخامس

### التحسين الفعّال لنظام إدارة الجودة ولنظام ممتاز لإدارة الخدمات داخل المصارف

- فهم احتياجات التحسين المستمر كمحفز لتحسين الخدمة
- تأسيس Kaizen كمنصة للتحسين
- تحديد الأدوات والأساليب الأساسية لضمان الجودة / مراقبة الجودة الفعّالة
- الوصول للقناعة من خلال معالجة قضايا الموظفين المسؤولين عن إدارة الخدمات