



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

**5 - 9 مايو 2024**  
**دبي (الإمارات العربية المتحدة)**  
**Residence Inn by Marriott Shei**

## قياس وتقييم جودة الخدمات داخل البنوك والمؤسسات المصرفية

رمز الدورة: MA12450 تاريخ الإنعقاد: 5 - 9 مايو 2024 دولة الإنعقاد: دبي (الإمارات العربية المتحدة) - Shei Marriott by Inn Residence  
رسوم الاشتراك: Euro 4150

### 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 والضبط والتحسين
- فهم ما هو ضمان الجودة
- ضمان الجودة هو مسؤولية الجميع

#### اليوم الثاني

##### تكلفة الجودة

- فهم تكلفة الجودة
- فهم أن تكون فعالاً وكفوفاً
- 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