



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

21 - 25 سبتمبر 2026
باكو

قياس وتقييم جودة الخدمات داخل البنوك والهؤسسات المصرفية

رمز الدورة: MA12450 تاريخ الإنعقاد: 21 - 25 سبتمبر 2026 دولة الإنعقاد: باكو - رسوم الإشتراك: Euro 5775

مقدمة

تم تصميم هذه الدورة لتمكين موظفي ضمان الجودة / مراقبة الجودة من اكتساب المعرفة والمهارات اللازمة لقياس الأداء وتقييم الخدمات المقدمة في البنوك والمؤسسات المصرفية، بهدف إنشاء نظام إدارة جودة فعال يضمن تقديم خدمات عالية المستوى ويعزز رضا العملاء وكفاءة المؤسسة.

أهداف الدورة

بنهاية الدورة سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم الأدوار والمسؤوليات الأساسية لموظف مراقبة الجودة / ضمان الجودة.
- استيعاب مفهوم الجودة وكيفية توافقه مع منتجات وخدمات واستراتيجيات المؤسسة المصرفية.
- التمييز بين ضبط الجودة وضمان الجودة.
- اعتماد منهجيات الجودة المطبقة في البنوك والمؤسسات المصرفية.
- التغلب على التحديات المتعلقة بالجودة.
- اكتساب مهارات جمع البيانات 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: مقدمة في مراقبة الجودة وضمان الجودة

- التعرف على مراقبة الجودة وضمان الجودة وأهميتها.
- السعي نحو التميز والاحترافية في المجال.
- فهم احتياجات نظام إدارة الجودة وتوقعات العملاء في المصارف.
- إدارة الجودة بشكل فعال داخل المصارف.

- التعرف على ثلاثية Juran: التخطيط والتنفيذ والتحسين والرقابة.
- تحديد التحديات المتعلقة بالتخطيط والضبط والتحسين.
- فهم دور ضمان الجودة ومسؤوليته المشتركة بين جميع الموظفين.

اليوم الثاني: تكلفة الجودة COQ

- فهم مفهوم تكلفة الجودة وأهميته.
- تحسين الكفاءة والفعالية في إدارة الجودة.
- التعرف على النفايات السبع وكيفية التخلص منها.
- تطبيقات عملية لتكلفة الجودة COQ لضمان الأداء المثالي.

اليوم الثالث: نظام إدارة الجودة وإدارة المخاطر

- فهم نموذج العملية لضمان الجودة بشكل شامل.
- التعرف على سياق المنظمة ونظام إدارة الجودة.
- إظهار مهارات القيادة في إدارة الجودة.
- إدارة المخاطر للوقاية الفعّالة.
- الإدارة الفعّالة للموارد.
- تخطيط ومراقبة العمليات وتحليل الأداء.
- التحسين العلاجي والتصحيحي والوقائي.
- دراسة حالة: نهج قائم على المخاطر لضمان الجودة.

اليوم الرابع: ضمان الجودة الفعّال وإدارة الخدمات المصرفية

- فهم احتياجات ومتابعة حالات عدم المطابقة.
- طرق فعّالة لتصحيح المنتجات أو العمليات غير المطابقة.
- تطبيق ضوابط لتحسين إدارة العمليات داخل البنوك والمؤسسات المصرفية.
- التمييز بين الإجراءات التصحيحية والوقائية لتقييم أداء الخدمات.

اليوم الخامس: التحسين المستمر وتطوير نظام إدارة الجودة

- التعرف على أهمية التحسين المستمر كمحفز لتطوير الخدمات.
- تأسيس مفهوم Kaizen كمنصة للتحسين المستمر.

- تحديد الأدوات والأساليب الأساسية لضمان الجودة / مراقبة الجودة الفعّالة.
- معالجة قضايا الموظفين والمسؤولين عن إدارة الخدمات للوصول إلى قناعة وتحقيق جودة عالية.