CINPAA | INTERNATIONAL COOPERATIVE FOR TRAINING & CONSULTING

سينبا | التعاونية الدولية للتدريب والاستشارات



البرنامج التدريبي:

إدارة الجودة والتميز المؤسسي بالتحليلات المتقدمة

يُعقد في مدن ومواعيد متعددة

OUR INTERNATIONAL PARTNERS:

ISDE Law Business School High Performance Education
Higher Institute of Law and Business (ISDE)

Professional Development Institute
Professional Development Institute

Universidad Camilo José Cela
Camilo José Cela University

SEK EDUCATION GROUP

ISO 29993:2017 Learning services for non-formal education and training

ISO 9001:2015

إدارة الجودة والتميز المؤسسي بالتحليلات المتقدمة

نبذة عن البرنامج:

يمكّن البرنامج المؤسسة من استخدام التحليلات المتقدمة لتفسير تباين الجودة وربط التحسين بأدلة الأداء واحتياجات المستفيدين. ويجمع بين ضبط العمليات وتحليل الأسباب وتقييم الممارسات المؤسسية، مع فحص موثوقية القياس وتوثيق أثر الإجراءات التصحيحية.

الأهداف:

إكساب المشاركين مهارات ومعارف وقيم وتوجهات جديدة متعلقة بـ:

أ. تحليل خصائص جودة الخدمة لتحويل توقعات المستفيدين إلى معايير قياس.

ب. تطبيق أدوات تحليل التباين للتمييز بين التقلب الاعتيادي والإشارات الاستثنائية.

ج. تطوير فرضيات أسباب تربط العيوب والشكاوى بظروف تقديم الخدمة الفعلية.

د. تصميم مراجعات تميز تستند إلى أدلة الممارسة والنتائج وفرص التحسين.

هـ. تقييم فاعلية الإجراءات التصحيحية باستخدام تحقق مستقل ومؤشرات استقرار الأداء.

الفئة المستهدفة:

أ. مديرو الجودة

ب. مسؤولو التميز المؤسسي

ج. محللو الجودة

د. قادة فرق التحسين

هـ. مسؤولو التدقيق على أنظمة الإدارة

محاور البرنامج:

• المحور الأول: أسس الجودة والتميز وأدلة القيمة الخدمية

أ. تحويل توقعات المستفيدين إلى خصائص جودة قابلة للتعريف

ب. التمييز بين جودة الممارسة وجودة النتائج التي تدركها الفئات

ج. ربط متطلبات الخدمة بمؤشرات تكشف الالتزام ومستوى الإتقان

د. فهم دور التحليلات المتقدمة في دعم مراجعات التميز

• المحور الثاني: تشخيص القياس والتباين وأنماط العيوب

أ. توحيد تعريفات العيب والشكوى ومصادر بيانات قياس الخدمة

ب. تحليل التباين للتمييز بين التقلب الاعتيادي والإشارة الاستثنائية

ج. ربط أنماط العيوب بظروف تقديم الخدمة المثبتة بالسجلات

د. تقييم كفاية الأدلة المستخدمة لتحديد أولويات تحسين الجودة

• المحور الثالث: أدوات اختبار الأسباب ومراجعة التميز

أ. صياغة فرضيات أسباب تفسر تكرار عيوب الخدمة المختارة

ب. استخدام تحليل المتغيرات لفحص الاتساق بين الفرضية والأدلة

ج. بناء مراجعة تميز تجمع أدلة الممارسة والنتائج والتحسين

د. تصميم إجراء تصحيحي يعالج السبب المدعوم بدل العرض الظاهر

• المحور الرابع: نزاهة التقييم والتحقق من فاعلية التصحيح

أ. فحص موثوقية القياس قبل مقارنة أداء الوحدات الخدمية

ب. تجنب تفسير الارتباط بوصفه سببًا مثبتًا دون اختبار مناسب

ج. إجراء تحقق مستقل من أدلة تنفيذ المعالجة ونتائجها

د. مراجعة أثر التصحيح على استقرار الجودة واحتياجات المستفيدين

• المحور الخامس: حالة عيب خدمي وخطة ترسيخ التميز

أ. معالجة تكرار عيب في خدمة تقدمها هيئة عامة

ب. إعداد ملف دليل يربط المشكلة والسبب والتصحيح ونتيجة التحقق

ج. تصميم خطة توثيق تعزز متابعة فاعلية الإجراءات المعتمدة

د. تحديد آلية لتبادل الممارسات المبنية على أدلة تحسن مثبتة

مخرجات الدورة:

أ. بناء إطار قياس جودة يربط متطلبات المستفيد بمؤشرات وأدلة موثوقة.

ب. تحليل تباين الأداء واختبار فرضيات الأسباب قبل اقتراح الإجراء التصحيحي.

ج. إعداد خطة تحسين توثق الممارسة والنتائج وفاعلية التصحيح واستقرار الأداء.

أساليب التدريب والشهادات:

تستند برامجنا إلى مبادئ البيداغوجيا الحديثة التي تدمج بين المعرفة النظرية والتطبيق العملي، بما يواكب احتياجات المتدربين ومتطلبات بيئة العمل. وتشمل الأساليب المستخدمة:

- **ورش عمل تفاعلية:** تعتمد على تحليل بيانات واقعية، ونقاشات جماعية لتعزيز الفهم التطبيقي.
- **دراسات حالة:** يتم استعراض نماذج من مؤسسات دولية تسلط الضوء على مواقف نجاح وتحديات فعلية.
- **محاكاة واقعية:** يتدرب المشاركون من خلال سيناريوهات مهنية تُحاكي مواقف حقيقية تتطلب اتخاذ القرار وإدارة المواقف.
- **استخدام أدوات وتقنيات متقدمة:** تطبيق عملي على برمجيات وأدوات تدريب حديثة تتماشى مع طبيعة كل مجال تدريبي.

الشهادات:

يحصل المشارك بعد اجتيازه البرنامج بنجاح على شهادة صادرة عن معهد سينبا CINPAA، كمعهد تدريبي مسجل رسميًا في الاتحاد الأوروبي وإسبانيا والمملكة المتحدة.

CINPAA - Cooperative International for Training and Consulting

ويتم تنفيذ البرامج التدريبية في إطار شراكات أكاديمية ومهنية واتفاقيات تعاون ومذكرات تفاهم مع عدد من المؤسسات الأكاديمية والمهنية، من بينها:

- **جامعة كاميلو خوسيه ثيلا (Camilo José Cela University) - إسبانيا**
- **مدرسة القانون والأعمال (ISDE - Law & Business School) - دولياً**
- **معهد التطوير المهني (Professional Development Institute) - بريطانيا**

وتهدف هذه الشراكات إلى تبادل الخبرات، وتطوير المحتوى التدريبي، وتعزيز جودة البرامج وفق أفضل الممارسات المهنية الدولية.

مع تحيات
القسم العربي
"CINPAA" INTERNATIONAL COOPERATIVE FOR TRAINING & CONSULTING
"سينبا" التعاونية الدولية للتدريب والاستشارات

تفاصيل الانعقاد والتسجيل
Course Details | Registration

اسم البرنامج	إدارة الجودة والتميز المؤسسي بالتحليلات المتقدمة	Course Title
لغة البرنامج	العربية	Course Language
مدة البرنامج	5 أيام	Duration
مكان الانعقاد	مدن ومواعيد متعددة – انظر الجدول أدناه	Venue
العرض المالي	يتم إرساله منفصلًا حسب عدد المشاركين وشروط الانعقاد.	Financial Offer

آلية التسجيل والتأكيد:

للتسجيل في البرنامج نرجو اتباع أحد الطرق التالية:

أ. تعبئة نموذج الطلب الخاص بالبرنامج على موقعنا.

ب. أو إرسال رسالة بالبريد الإلكتروني من إدارة التدريب.

ج. أو كتاب ترشيح من جهة العمل.

يُرسل التأكيد عبر:

البريد الإلكتروني info@cinpaa.org

واتساب +34 635 867 686

فريقنا على أتم استعداد لتقديم أي استشارات خاصة بالإقامة أو خدمات فنية قبل وأثناء حضوركم.

مواعيد البرنامج المخطط لها:

المدينة	الموعد
برشلونة، إسبانيا	21 - 25 ديسمبر 2026
برشلونة، إسبانيا	01 - 05 فبراير 2027
دبي، الإمارات العربية المتحدة	14 - 18 يونيو 2027
إسطنبول، تركيا	26 - 30 يوليو 2027
لشبونة، البرتغال	22 - 26 نوفمبر 2027

يمكن عقد البرنامج في مدن وتواريخ أخرى وفق احتياج جهتكم، وبالمدة التي تناسبكم. قائمة المدن في الصفحة الأخيرة.

+34 635 867 686 Europe office
+90 507 590 1781 Turkey office
+60 10 509 9484 Malaysia office
+218 92 622 1324 Libya office
+34 635 867 686 WhatsApp
info@cinpaa.org | www.cinpaa.org

Europe office: Calle Echegaray N6, 28014 Madrid, Spain
UK office: 12th floor, Marble Arch Tower, 55 Bryanston Street, London, UK

امسح لحفظ بيانات التواصل

المدن التي ننفّذ فيها برامجنا:

يمكن تنفيذ هذا البرنامج في أيٍّ من المدن التالية، وفي غيرها عند الطلب.

أذربيجان
باكو

إسبانيا
مدريد، برشلونة، فالنسيا، أليكانتي، بنيدورم، مالقة / ماربيا، سان سيباستيان، غرناطة، قرطبة، جزر الكناري، إشبيلية، بلباو

أستراليا
سيدني

الأردن
عمّان، العقبة

الإمارات
دبي، أبوظبي

ألبانيا
تيرانا، ساراندا

البحرين
المنامة

البرتغال
لشبونة، بورتو

البوسنة والهرسك
سراييفو

التشيك
براغ

الجبل الأسود
بودفا، كوتور

السعودية
الرياض، جدة، الدمام

الصين
هونغ كونغ، شنغهاي، بكين، غوانزو

الفلبين
مانيلا

الكويت
مدينة الكويت

المالديف
ماليه (المالديف)

ألمانيا
ميونخ، برلين، دوسلدورف، فرانكفورت

المجر
بودابست

المغرب
الدار البيضاء، مراكش، طنجة، الرباط

المملكة المتحدة
لندن، إدنبرة، مانشستر، برمنغهام

النمسا
فيينا، هالشتات، سالزبورغ / تسيل آم زيه

الولايات المتحدة
ميامي، نيويورك، لوس أنجلوس، واشنطن

اليابان
طوكيو

اليونان
أثينا، رودس

إندونيسيا
بالي، جاكرتا

أيرلندا
دبلن

إيطاليا
روما، فلورنسا، ميلانو، البندقية، كومو

بلجيكا
بروكسل، بروج

بولندا
كراكوف، وارسو

تايلاند
بانكوك، بوكيت

تركيا
إسطنبول، أنطاليا، طرابزون، بورصة، إزمير، بودروم، أنطاكيا (هاتاي)

تونس
تونس

جورجيا
تبليسي، باتومي

روسيا
موسكو

سلوفينيا
ليوبليانا

سويسرا
جنيف، لوسيرن، زيورخ، إنترلاكن، زيرمات، لوغانو

صربيا
بلغراد

عُمان
مسقط، صلالة

فرنسا
باريس

قبرص
نيقوسيا، ليماسول، لارنكا

قطر
الدوحة

كرواتيا
دوبروفنيك

كندا
تورونتو، مونتريال

كوريا الجنوبية
سيول

ماليزيا
كوالالمبور

مصر
القاهرة، شرم الشيخ، الإسكندرية، الغردقة

موريشيوس
موريشيوس

هولندا
أمستردام