# دورة تدقيق الجودة الشاملة وتقارير التحسين المستمر

26 – 30 يوليو 2027

مونترو

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة تدقيق الجودة الشاملة وتقارير التحسين المستمر

**المرجع:** 132012_392 **التاريخ:** 26 – 30 يوليو 2027 **المكان:** مونترو **الرسوم:** Euro 7500

## نظرة عامة

دورة تدقيق الجودة الشاملة وتقارير التحسين المستمر هي دورة متقدمة مدتها 5 أيام للمدققين ومختصي الجودة، ويغادر المشاركون منها بحزمة تقرير تدقيق تحسين الجودة. تربط الدورة مبادئ إدارة الجودة وأدلة أداء العمليات وضوابط منظومة التحسين وتحليل الأسباب الجذرية والتحقق من الإجراءات التصحيحية والتواصل مع أصحاب المصلحة. يقيم المشاركون ما إذا كانت آليات التحسين تحقق تغييرا مضبوطا وقابلا للقياس. تقدم أجايل للتدريب هذه الدورة في تدقيق الجودة الشاملة وتقارير التحسين المستمر.

## الفئة المستهدفة

- وظائف التدقيق الداخلي المسؤولة عن تقييم الحوكمة والضوابط وأدلة التحسين
- وظائف تدقيق الجودة المسؤولة عن مطابقة نظم الإدارة وأدائها
- وظائف ضمان الجودة المسؤولة عن ضوابط العمليات والإجراءات التصحيحية
- وظائف التحسين المستمر المسؤولة عن المنافع والمقاييس واستدامة التغيير
- وظائف التميز التشغيلي المسؤولة عن تحليل الأداء وحوكمة التحسين

تفترض الدورة أن المشاركين ينفذون عمليات التدقيق أو يشرفون عليها، ولا تتناول إجراءات التدقيق التمهيدية أو التطبيق العام للجودة الشاملة.

## الإدارات والقطاعات المستهدفة

تطبق الدورة على وظائف الجودة والتأكيد والتحسين في البيئات الخدمية والتشغيلية.

- إدارات التدقيق الداخلي وضمان الجودة والمخاطر والحوكمة
- إدارات التميز التشغيلي وتحسين العمليات والأداء
- مؤسسات التصنيع والطاقة والخدمات اللوجستية والبنية التحتية
- مؤسسات الخدمات المالية والتقنية والخدمات المهنية
- مؤسسات الرعاية الصحية والتعليم والخدمة العامة

AGILE LEADERS
Training Center

## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تطبيق مبادئ إدارة الجودة على نطاق التدقيق
- تحليل أداء العمليات وأدلة التحسين المستمر
- تشخيص الأسباب الجذرية لإخفاقات الجودة المتكررة
- تقييم تصميم الإجراءات التصحيحية وفاعليتها المستدامة
- بناء نتائج واستنتاجات وتقارير تحسين موجزة
- ترتيب الإجراءات حسب المخاطر وأثر أصحاب المصلحة

## جدول الدورة

### اليوم 1: نطاق تدقيق الجودة ومعاييره

- خريطة ربط مبادئ إدارة الجودة بمعايير التدقيق
- لوحة منهج العمليات وسلسلة قيمة العميل
- مصفوفة هدف التدقيق ونطاقه القائم على المخاطر
- خطة معايير التدقيق والأدلة وأخذ العينات
- خريطة حوكمة الجودة والمسؤوليات

### اليوم 2: أداء العمليات وأدلة التحسين

- شجرة مقاييس العمليات ومؤشرات الأداء
- شبكة مراجعة أدلة صوت العميل
- خريطة ضبط محفظة التحسين المستمر
- مسار أدلة نموذج Plan-Do-Check-Act
- اختبار منافع التحسين واستدامتها

AGILE LEADERS
Training Center

## اليوم 3: الأسباب الجذرية والإجراءات التصحيحية

- مصفوفة تصنيف حالات عدم المطابقة وإخفاق الضوابط
- منهج سلسلة أدلة الأسئلة الخمسة لماذا
- التحقق من مخطط السبب والأثر
- قائمة فحص كفاية تصميم الإجراء التصحيحي
- اختبار فاعلية الإجراء وعدم التكرار

## اليوم 4: النتائج والتقارير الداعمة للقرار

- نموذج النتيجة القائم على الحالة والمعيار والسبب والأثر
- مراجعة كفاية الأدلة وموثوقيتها
- مصفوفة أهمية النتيجة القائمة على المخاطر
- شبكة مواءمة التوصية وإجراء الإدارة
- مسار تقرير التدقيق التنفيذي وحزمته المرئية

## اليوم 5: ممارسة تدقيق الجودة وإعداد التقارير

- تمرين مقترح: تحدي معايير الجودة ونطاق التدقيق
- تمرين مقترح: تشخيص أدلة التحسين
- تمرين مقترح: مراجعة السبب الجذري وفاعلية الإجراء
- تمرين مقترح: صياغة نتيجة التدقيق والإحاطة التنفيذية
- التمرين الختامي: حزمة تقرير تدقيق تحسين الجودة

## التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة لتحويل أدلة الجودة والتحسين إلى استنتاجات تدقيق قابلة للدفاع.

- نشاط مقترح: تدقيق مقاييس العمليات ومنافع التحسين في حالة صناعية.
- نشاط مقترح: اختبار فاعلية إجراء تصحيحي بعد إخفاقات خدمية متكررة.
- نشاط مقترح: تطوير نتيجة منظمة من أدلة تشغيلية متعارضة.
- نشاط مقترح: إحاطة القادة بالإجراءات ذات الأولوية والمخاوف المتبقية.

AGILE LEADERS
Training Center

## الأسئلة الشائعة

### لمن تناسب دورة تدقيق الجودة الشاملة وتقارير التحسين المستمر وماذا تفترض؟

تناسب دورة تدقيق الجودة الشاملة وتقارير التحسين المستمر المدققين الداخليين ومدققي الجودة ومديري التأكيد وقادة التحسين ومشرفي التدقيق ممن يجمعون الأدلة ويصدرون أحكاما مهنية.

### كيف يختلف تدريب تدقيق الجودة الشاملة عن التدريب العام في إدارة الجودة؟

يقيم تدريب تدقيق الجودة الشاملة مدى فاعلية مبادئ الجودة وضوابطها ومقاييسها وممارسات تحسينها، بينما يركز التدريب العام في إدارة الجودة على تصميم نظام الجودة أو إدارته.

### ما الأدلة التي تدعم استنتاج تدقيق التحسين المستمر؟

تستند استنتاجات تدقيق التحسين المستمر إلى المقاييس المضبوطة وبيانات الاتجاهات وأدلة العملاء وسجلات الأسباب الجذرية والإجراءات المعتمدة وأدلة التنفيذ والتحقق من المنافع واختبارات استدامة التحسين.

### كيف ينبغي للمدققين إعداد تقرير فاعلية الإجراءات التصحيحية؟

ينبغي للمدققين بيان السبب الأصلي والاستجابة المخططة وأدلة التنفيذ ومقاييس النتائج واختبارات التكرار والمخاطر المتبقية والملكية وأي فجوة بين النتيجة المقصودة والمستدامة.

### ما الذي يجعل تقرير تدقيق الجودة الشاملة داعما للقرار؟

يربط تقرير تدقيق الجودة الداعم للقرار بين المعيار والحالة والسبب والأثر والأهمية والإجراء والملكية والأدلة بلغة موجزة تلائم قرارات أصحاب المصلحة.

## الخاتمة

يغادر المشاركون بحزمة تقرير تدقيق تحسين الجودة التي تضم معايير النطاق وخرائط الأدلة واختبارات الأداء وتحليل الأسباب الجذرية والنتائج وتقييم الإجراءات والإحاطة التنفيذية. تحول الحزمة سجلات الجودة المتفرقة إلى أحكام تدقيق قابلة للتتبع. وتدعم القرارات المتعلقة بالإجراءات التصحيحية وأولويات التحسين والملكية والمتابعة.