



# المهني الدورة التدريبية: تطبيق معايير ISO ٢٩٩٩٣ لضمان جودة خدمات التدريب والتعليم

Ref: #TDD2792



## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة

مستندة إلى إطار لضمان جودة خدمات التدريب والتعليم المهني رؤية تقدم الدورة التدريبية في تطبيق معايير ISO ٢٩٩٩٣ البرنامج الضوء على آليات توثيق العمليات عمل عالمي صمم لتعزيز مصداقية البرامج التدريبية متكاملة لمعايير الجودة الدولية، في إدارة الجودة مثل البروفيسور جون ر سوليفان (John R Sullivan) وتحسين تجارب المتدربين، مستفيداً من أبحاث خبراء يسلط من تطوير أنظمة تدريب متوافقة مع بين النظريات الأكاديمية والتطبيقات العملية، مما BIG BEN Training Center يدمج قابلة سياسات الجودة، مع التركيز على التحديات الشائعة في تُعطي الدورة تحليل الفجوات وبناءً ISO ٢٩٩٩٣ يمكن المشاركين للتطبيق فوراً لتحقيق الامتثال الكامل القطاعات التعليمية والتدريبية، وتقديم حلول

## الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة

- مديرو مراكز التدريب
- مسؤولي ضمان الجودة في المؤسسات التعليمية
- المدققون الداخليون لأنظمة الجودة
- مصممو البرامج التدريبية
- مشرفو العمليات التعليمية
- أعضاء هيئات التدريب والتطوير

## القطاعات والصناعات المستهدفة



- المراكز التدريبية الخاصة والحكومية
- الكليات والمعاهد المهنية
- شركات التدريب الإلكتروني
- إدارات التدريب في القطاع الصحي
- الهيئات الحكومية المنظمة للتعليم
- القطاع المصرفي والمالي

### الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- إدارة الجودة والتميز المؤسسي
- أقسام التدريب والتطوير
- شؤون الاعتماد والامتنان
- وحدات التخطيط الاستراتيجي
- إدارة المشاريع التعليمية

### أهداف الدورة التدريبية:

أتقن المهارات التالية؛ بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المتدرب قد



- البرامج تحليل متطلبات ISO ٢٩٩٩٣ وتطبيقها في تصميم
- تطوير أدوات قياس جودة الخدمات التدريبية
- إجراء مراجعات داخلية لأنظمة الجودة
- توثيق سياسات ضمان الجودة حسب المعايير الدولية
- تقييم أداء مقدمي الخدمات التعليمية
- معالجة شكاوى المتدربين وفق أطر معيارية
- تصميم خطط تحسين مستمر للبرامج التدريبية

## منهجية الدورة التدريبية

ISO في مراكز تدريب المحاضرات الأكاديمية ودراسات الحالة الواقعية، مثل تعتمد الدورة على نموذج تعليمي تفاعلي يجمع بين مع تطبيق عملي عبر ورش عمل لصياغة رائدة يتم تنفيذ جلسات عصف ذهني لتصميم حلول لتلك تحليل تحديات تطبيق ISO ٢٩٩٩٣ متخصصين تشمل تمارين محاكاة لعمليات المراجعة الداخلية، مع سياسات الجودة يقدم BIG BEN Training Center التحديات، من قطاعات متنوعة، مما يعزز فهم المنهجية أيضاً حلقات نقاش جماعي لتبادل الخبرات توفير تغذية راجعة فورية من خبراء السياقات المختلفة لتطبيق المعايير بين المشاركين

## التدريب) خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة

### الوحدة الأولى: أساسيات معايير ISO ٢٩٩٩



- مقدمة عن إدارة الجودة في الخدمات التعليمية
- الهيكل العام للمواصفة الدولية ISO ٢٩٩٩٣
- المفاهيم الأساسية: المتطلبات العامة
- تحليل نطاق تطبيق المعيار في المؤسسات
- أهمية التوافق مع المعايير العالمية
- دراسة مقارنة مع ISO ٩٠٠١
- أدوار الجهات المعنية في تطبيق المعيار

## الوحدة الثانية: تصميم البرامج التدريبية المتوافقة

- آليات تحليل احتياجات المتدربين
- توثيق أهداف البرامج التدريبية
- معايير اختيار المدربين والموارد
- تصميم محتوى تدريبي وفق ISO ٢٩٩٩٣
- إدارة حقوق الملكية الفكرية للمحتوى
- الخاصة ضمان إمكانية الوصول للمتدربين ذوي الاحتياجات
- تقييم مخاطر البرامج التدريبية

## الوحدة الثالثة: تقييم الجودة والمراجعة الداخلية

- أدوات قياس رضا المتدربين
- معايير تقييم مخرجات التعلم
- آليات متابعة أداء المدربين
- إعداد خطط المراجعة الداخلية
- توثيق نتائج عمليات المراجعة
- تحليل الفجوات بين الأداء والمتطلبات
- إعداد تقارير التحسين المستمر



## الوحدة الرابعة: إدارة الشكاوى والتحسين

- تصميم نظام استقبال شكاوى المتدربين
- آليات التحقيق في الشكاوى واتخاذ القرار
- توثيق الإجراءات التصحيحية والوقائية
- تحليل البيانات لدفع التحسين المؤسسي
- مراجعة فعالية سياسات الجودة
- تطبيق دورة PDCA في التحسين
- دراسة حالات لمعالجة إخفاقات الجودة

## الوحدة الخامسة: التحضير للاعتماد والامتنال

- متطلبات الحصول على شهادة ISO ٢٩٩٩٣
- إعداد الوثائق المطلوبة للاعتماد
- محاكاة عمليات التدقيق الخارجي
- إدارة التغيير لضمان الاستدامة
- تطوير مؤشرات الأداء الرئيسية للجودة
- تخطيط المراجعات الدورية للنظام
- صياغة تقرير الجاهزية للاعتماد

## الأسئلة المتكررة:

**التسجيل في الدورة؟ ما هي المؤهلات أو المتطلبات اللازمة للمشاركين قبل**

لا توجد شروط مسبقة

**الإجمالي لساعات الدورة التدريبية؟ كم تستغرق مدة الجلسة اليومية، وما هو العدد**



المدة إلى ٢٠-٢٥ بمعدل يومي يتراوح بين ٤ إلى ٥ ساعات، تشمل فترات تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، ساعة تدريبية راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي

## سؤال للتأمل

عائناً أمام الابتكار في تصميم البرامج التدريبية؟ هل يمكن أن يصبح الامتثال لمعايير الجودة الدولية

## ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

أمثلة واقعية من قطاعات والتطبيقات العملية في البيئات التدريبية ٢٠١٩ تركّز الدورة على التكامل بين الإطار النظري ISO ٢٠١٩ بتغطية شاملة لمراحل التوثيق والمراجعة والتحسين، التعليم المهني والتدريب الحكومي يتميز المحتوى المتنوعة، مع تقديم الجانب التطبيقي عبر Center المؤسسة للاعتماد الدولي يعزز BIG BEN Training بدءاً من تحليل الفجوات وصولاً إلى استعداد في البرامج الإلكترونية أو قياس أثر التدريب على محاكاة تحديات حقيقية، مثل إدارة شكاوى المتدربين ورش عمل مصممة للتطبيق فور عودتهم لمؤسساتهم المهارات المهنية، مما يوفر للمشاركين أدوات قابلة