

Quality Assurance

ضمان الجودة



What Will I Benefit?

You will develop special knowledge and skills in the function of quality assurance that will enable you to follow systematic preventive approach to ensure customers' needs and requirements are fulfilled and managed properly and ensure that the internal processes of the organization are designed and maintained to drive its goals and objectives. In addition, you will be able to plan and conduct internal audit program that will help you keep track of the accountabilities and corrective actions made

ماذا سأستفيد؟

سوف تقوم بتطوير المعرفة والمهارات الخاصة بوظيفة ضمان الجودة التي ستمكنك من اتباع نهج وقائي منظم لضمان تلبية احتياجات ومتطلبات العملاء وإدارتها بشكل صحيح، ولضمان أن تكون العمليات الداخلية في المنظمة مصممة لتحقيق أهدافها وغاياتها. بالإضافة إلى ذلك، سوف تكون قادرًا على تخطيط وتنفيذ برنامج تدقيق داخلي يساعدك في تتبع المسؤوليات والإجراءات التصحيحية التي يتم اتخاذها.



Course Objectives

At the end of this course, the participants should be able to:

- * Understand the concept of quality assurance and quality management system
- * Recognize the relationship between quality assurance and other departments
- * Communicate with customers and determine their needs and requirements
- * Manage and document business processes
- * Prepare the quality policy of the organization
- * Conduct internal audit program
- * Use essential continuous improvement tools

أهداف الدورة

في نهاية الدورة التدريبية يجب أن يكون المشاركون قادرين على:

- * التعرف على مفهوم ضمان الجودة ونظام إدارة الجودة والعناصر والمفاهيم الأساسية لنظام إدارة الجودة
- * معرفة العلاقة بين إدارة ضمان الجودة والإدارات الأخرى
- * التواصل مع العملاء وتحديد متطلباتهم
- * إدارة وتوثيق العمليات الإدارية
- * إعداد سياسة الجودة في الشركة
- * القيام بعمليات المراجعة الداخلية لنظام الجودة
- * استخدام أهم أدوات التحسين المستمر



Target Audience

All employees working in operations and quality as well as those working in planning, customer service, and performance monitoring departments.

الفئة المستهدفة

جميع العاملين في مجال العمليات والتشغيل والجودة وكذلك العاملين في أقسام التخطيط والإدارة ومراقبة الأداء.



Course Outline

► Introduction to Quality Assurance

- * Quality and quality management definitions
- * The concept and evolution of quality assurance
- * Quality assurance system principles
- * QA vs QC
- * Benefits of the quality management system

► Process Approach

- * Process approach definition
- * Process types and classifications
- * Measuring process performance

► Customer Focus Approach

- * Customers voice and customer experience
- * Customers communication channels
- * Importance of determining customers' needs and requirements
- * Kano Model

► Continuous improvement

- * Quality Continuous improvement methodology
- * Tools of continuous improvement

► Internal Audit

- * Audit definition
- * Audit goals and objectives
- * Audit scope
- * Audit process

► Risk management

- * The concept of risk management
- * Risk management process
- * Measuring risk

محتوى الدورة

◀ مقدمة في ضمان الجودة

- * مفهوم الجودة وإدارة الجودة
- * مفهوم ونشأة ضمان الجودة
- * مقومات نظام ضمان الجودة
- * الفرق بين ضمان الجودة وضبط الجودة
- * فوائد نظام إدارة الجودة

◀ التركيز على العمليات

- * منهج العملية
- * أنواع وتصنيفات العمليات
- * قياس الأداء وأهميته

◀ التركيز على العميل

- * مفهوم صوت العميل وتجربة العميل
- * قنوات الاتصال بالعميل
- * أهمية تحديد متطلبات العميل
- * نموذج كانو لتحديد متطلبات العملاء

◀ التحسين المستمر

- * منهجية التحسين المستمر للجودة
- * أدوات التحسين المستمر

◀ التدقيق الداخلي

- * مفهوم التدقيق.
- * أهداف التدقيق.
- * نطاق التدقيق.
- * مراحل عملية التدقيق.

◀ إدارة المخاطر

- * مفهوم إدارة المخاطر.
- * عملية إدارة المخاطر.
- * قياس المخاطر.



Target Competencies

- * Quality Assurance
- * Procedures Development and Documentation
- * Internal Auditing
- * Process Management
- * Customer Care and Service Quality
- * Continuous Improvement
- * Determining Customer's Needs

الجدارات المستهدفة

- * ضمان الجودة
- * تطوير وتوثيق الإجراءات
- * التدقيق والمراجعة الداخلية
- * إدارة العمليات
- * خدمة العملاء وجودة الخدمة
- * التحسين المستمر
- * تحديد احتياجات العملاء



Course Methodology

This training course will be carried out through the use of best practices and the right combination of engaging and purposeful tools such as:

- * Practical, relevant case studies
- * Group activities and workshops
- * Related role plays
- * Experiential learning
- * Brain storming
- * Stimulating mental activities
- * Engaging team competitions
- * Suitable training Videos
- * Presentations
- * Self-assessments
- * Learning with Simulations and Games

منهجية الدورة

سيتم تنفيذ هذه الدورة التدريبية من خلال استخدام أفضل الممارسات ومن خلال اختيار المنهج من الأدوات الهدفية والتفاعلية مثل:

- * الحالات الدراسية والعملية ذات العلاقة
- * ورش العمل وأنشطة جماعية
- * تمثيل الأدوار ذات العلاقة
- * التعلم التجريبي
- * العصف الذهني
- * أنشطة ذهنية محفزة
- * مسابقات جماعية تفاعلية
- * الأفلام التدريبية والمقاطع المصورة
- * العرض التوضيحي
- * تقييم الذات
- * التعلم من خلال المحاكاة والألعاب



Duration

5 Days

20-24/4/2025
Jeddah – Arabic

23-27/11/2025
Riyadh - English

5 أيام

2025/11/27-23
الرياض - انجليزي

2025/4/24-20
جدة - عربي



Fees

7300 SR

Fees do not include value added tax

الرسوم

7300 ريال سعودي

الرسوم لا تشمل ضريبة القيمة المضافة



Remarks

Daily snacks & refreshments + lunch meal

ملاحظات

وجبات خفيفة أثناء الاستراحات + وجبة غداء (يومياً)