CONCEPT

آيزو 29993 وآيزو 21001: إدارة جودة خدمات التدريب لمراكز التدريب ومقدمي خدمات التعلم

14 – 18 ديسمبر 2026

باريس - فندق أعمال على الضفة اليمنى



آيزو 29993 وآيزو 21001: إدارة جودة خدمات التدريب لمراكز التدريب ومقدمي خدمات التعلم

المرجع: 17813_597 **التاريخ:** 14 – 18 ديسمبر 2026 **المكان:** باريس - فندق أعمال على الضفة اليمنى **الرسوم:** SAR 23500

مقدمة:

يطالب العملاء والجهات الراعية مراكز التدريب والأكاديميات المؤسسية بإثبات أن دوراتها تصمم وتقدم وتقيم وفق مستوى ثابت، بينما يعتمد كثير منها على اجتهاد المدرب ونماذج متفرقة واستبانات رضا. ويقدم آيزو 29993 وآيزو 21001 معا الإطار اللازم لذلك: يحدد الأول متطلبات خدمات التعلم خارج التعليم النظامي، ويضيف الثاني نظام إدارة للمؤسسات التعليمية. تساعد هذه الدورة من كور كونسبت مديري الجودة والتدريب على تطبيق المعيارين في تحليل احتياجات المتعلمين وتصميم الخدمة وتقديمها وكفاءة المدربين والتقييم والتدقيق، ويخرج المشاركون بمخطط دليل جودة لخدمات التعلم وخطة تدقيق داخلي.

أهداف الدورة:

- تفسير متطلبات الخدمة في ISO 29993 وربطها بالدورات والبرامج والمتعلمين الذين تخدمهم الجهة فعليا
- شرح بنية ISO 21001 وتحديد ما إذا كانت الجهة تحتاج إلى معيار خدمة أو نظام إدارة متكامل أو كليهما
- تطبيق إجراءات موثقة لتحليل احتياجات المتعلمين وتصميم خدمة التعلم وتقديمها والمعلومات المقدمة للمتعلمين قبل التسجيل
- تحديد معايير كفاءة المدربين والميسرين وأساليب تقييم المتعلمين وجمع ملاحظاتهم بما ينتج أدلة قابلة للتدقيق
- تخطيط التدقيق الداخلي ومعالجة حالات عدم المطابقة ومراجعة الإدارة لخدمة التعلم ومعلوماتها الموثقة
- إعداد مخطط دليل جودة لخدمات التعلم وخطة تدقيق داخلي جاهزين لمراجعة الجاهزية للشهادة

الفئة المستهدفة:

- المديرون الذين يديرون مراكز تدريب أو أكاديميات مؤسسية أو وحدات تعلم ويسألون عن جودة برامجها
- مديرو الجودة والامتثال الذين يشرفون على أنظمة الإدارة في الجهات المقدمة للتدريب
- مديرو التعلم والتطوير الذين يطلبون الدورات وخدمات التعلم أو يصممونها أو يعتمدونها
- مديرو البرامج الأكاديمية في جهات التعليم المهني واللغوي والتدريب المهني المتخصص خارج التعليم النظامي
- منسقو التدقيق الداخلي وأنظمة الإدارة الذين يعدون جهة تعلم للتقييم الخارجي

محاور الدورة:

اليوم 1: جودة خدمات التعلم: المفاهيم ومسح الوضع الحالي

- أنواع مقدمي خدمات التعلم: الأكاديميات التجارية ووحدات التعلم المؤسسية والمراكز المهنية
- نطاق التعلم النظامي مقابل غير النظامي ومجال تطبيق ISO 29993
- خصائص جودة خدمة التعلم: الملاءمة والاتساق وأدلة نتائج المتعلمين
- خريطة الأطراف المعنية: المتعلمون والجهات الراعية والمدربون والجهات العميلة
- قائمة فحص فجوات الجودة لدى الجهة مقارنة بملفات الدورات وسجلاتها الحالية

اليوم 2: متطلبات ISO 29993 ونظام الإدارة ISO 21001

- جولة في متطلبات الخدمة في ISO 29993: الاحتياجات والتصميم والتقديم والتقييم والمراجعة
- معلومات ما قبل التسجيل للمتعلمين والجهات الراعية: المحتوى والشكل وسجل التعهدات
- بنية ISO 21001 وخريطة البنود وفق الهيكل رفيع المستوى في ISO 9001
- مبادئ ISO 21001: التركيز على المتعلم والمسؤولية الاجتماعية وإتاحة التعلم
- مصفوفة القرار بين معيار الخدمة ونظام الإدارة لمقدمي التدريب

اليوم 3: تصميم خدمات التعلم وتقديمها وتقييمها

- سجل تحليل احتياجات المتعلم: المعرفة السابقة وتوقعات الجهة الراعية وأهداف التعلم
- ملف تصميم خدمة التعلم: النتائج والأساليب والمواد والموارد
- ملف كفاءة المدرب والميسر ومعايير الاختيار وقائمة الملاحظة الصفية
- خطة تقييم المتعلمين: الأساليب والمعايير والاحتفاظ بالأدلة والتظلمات
- حلقة ملاحظات المتعلمين وتقييم الخدمة وربطها بمقاييس الأثر والعائد على الاستثمار ROI

اليوم 4: المعلومات الموثقة والتدقيق وعدم المطابقة ومراجعة الإدارة

- سجل المعلومات الموثقة: الإجراءات والسجلات وضبط الإصدارات وقواعد الاحتفاظ
- ترتيبات ضبط المدربين المتعاقدين والجهات الشريكة في تقديم التدريب
- برنامج التدقيق الداخلي: النطاق والمعايير وقوائم التدقيق وأخذ عينات من ملفات الدورات
- سجل حالات عدم المطابقة والشكاوى والإجراءات التصحيحية لخدمات التعلم
- مدخلات مراجعة الإدارة ولوحة أهداف الجودة وقائمة الجاهزية للشهادة

اليوم 5: دراسة حالة: مخطط دليل الجودة وخطة التدقيق الداخلي

- موجز الحالة: جهة تدريب تخدم قطاعات متعددة وتستعد للتقييم الخارجي
- صياغة بيان النطاق وخريطة العمليات للجهة موضوع الحالة
- بناء مخطط دليل جودة خدمات التعلم بالسياسة والعمليات وفهرس السجلات
- خطة التدقيق الداخلي ومقابلة تدقيق تجريبية على ملف دورة نموذجي
- عرض مخطط دليل الجودة وخطة التدقيق ومناقشتهما مع الزملاء

المهارات التي ستكتسبها:

- تفسير متطلبات خدمات التعلم
- تصميم نظام إدارة المؤسسات التعليمية
- تحليل احتياجات المتعلمين
- تقييم كفاءة المدربين
- تصميم تقييم التعلم
- ضبط المعلومات الموثقة
- التدقيق الداخلي للجودة
- تخطيط الجاهزية للشهادة

لماذا تحضر هذه الدورة:

- العودة بمخطط دليل جودة لخدمات التعلم وخطة تدقيق داخلي مصممين لجهتك أو وحدة التعلم لديك
- إطلاع العملاء والجهات الراعية على طريقة تحديد كل دورة وتقديمها وتقييمها بسجلات تصمد أمام المدقق
- الاختيار بين مسار معيار الخدمة ومسار نظام الإدارة المتكامل مع تصور واضح للجهد الذي يتطلبه كل منهما
- مقارنة ممارسات الجودة مع مراكز تدريب وأكاديميات مؤسسية ومراكز مهنية من قطاعات متعددة

الخاتمة:

تكسب جهة التعلم ثقة عملائها حين تسير دوراتها وفق عمليات محددة وتظهر سجلاتها ما حصل عليه المتعلمون وما حققوه. تنتقل الدورة من مفاهيم جودة خدمات التعلم ونطاق التعلم غير النظامي، إلى متطلبات ISO 29993 وبنية ISO 21001، ثم إلى تحليل الاحتياجات وتصميم الخدمة وكفاءة المدربين وتقييم المتعلمين والمعلومات الموثقة والتدقيق الداخلي ومراجعة الإدارة. ويطبق اليوم الأخير ذلك على جهة تدريب نموذجية لإعداد مخطط دليل جودة لخدمات التعلم وخطة تدقيق داخلي تستخدم في مراجعة الجاهزية للشهادة.