



# ainfct

المؤسسة العربية للاستشارات والتدريب وتطوير الأداء  
AINFCT | info@ainfct.com | www.ainfct.com

## الجودة الشاملة وأثرها في العمل الجمركي

### فكرة الدورة

أصبحت **الجودة الشاملة** مدخلاً رئيسياً لتطوير **الأداء المؤسسي** وتحسين كفاءة الخدمات في الجهات ذات الطابع التشغيلي والخدمي. وفي العمل الجمركي، ترتبط **الجودة** بقدرة **المؤسسة** على تبسيط الإجراءات، وتقليل الأخطاء، وتحسين تجربة المتعاملين، ورفع موثوقية العمليات اليومية.

يركز هذا البرنامج التدريبي من AINFCT على توضيح مفاهيم إدارة **الجودة الشاملة** وتطبيقاتها العملية في بيئة العمل الجمركي، مع إبراز العلاقة بين **الجودة**، رضا المتعاملين، كفاءة الإجراءات، والالتزام المؤسسي. كما يتناول البرنامج أدوات التحسين المستمر، ومؤشرات قياس **الأداء**، ودور فرق العمل في ترسيخ ثقافة **الجودة**.

يوفر البرنامج مساراً تطبيقياً يساعد المشاركين على فهم أثر **الجودة** في تحسين الخدمات الجمركية، وبناء ممارسات عملية قابلة للتنفيذ داخل وحدات العمل، بما يدعم **الأداء المنظم** والقيمة المؤسسية المستدامة.

### أهداف الدورة

فيما يلي الأهداف الرئيسية لهذا البرنامج التدريبي:

- فهم مبادئ **الجودة** الشاملة في العمل الجمركي.
- تحليل علاقة **الجودة** بتحسين الخدمات الجمركية.
- تطبيق أدوات التحسين المستمر في الإجراءات.
- قياس **الأداء** باستخدام مؤشرات عملية واضحة.
- تعزيز ثقافة **الجودة** داخل فرق العمل.
- تحديد فرص تطوير العمليات اليومية.

## منهجية الدورة

- عروض تفاعلية مدعومة بأمثلة من بيانات العمل.
- تمارين تطبيقية على تحليل وتحسين الإجراءات.
- دراسات حالة مرتبطة بجودة الخدمة المؤسسية.
- نقاشات جماعية حول تحديات **الجودة** اليومية.
- نماذج عملية لمؤشرات وخطط التحسين.

## أثر الدورة على المنظمة

يمكن تعزيز كفاءة العمل الجمركي من خلال ترسيخ ممارسات **الجودة** الشاملة عبر:

- تحسين جودة الخدمات المقدمة للمتعاملين.
- تقليل الأخطاء والتكرار في الإجراءات.
- رفع كفاءة **الأداء** التشغيلي اليومي.
- دعم ثقافة التحسين المستمر المؤسسي.

## أثر الدورة على المتدربين

يساعد البرنامج المشاركين على تطوير فهم عملي لدور **الجودة في الأداء** الجمركي من خلال:

- اكتساب أدوات تحسين الإجراءات اليومية.
- ربط مؤشرات **الأداء** بجودة الخدمة.
- تحديد نقاط الضعف في العمليات.
- المساهمة في مبادرات التطوير المؤسسي.

## الشهادات

شهادة معتمدة من AINFCT

## الفئة المستهدفة

يناسب هذا البرنامج العاملين في الإدارات الجمركية الذين يشاركون في تقديم الخدمات أو تطوير الإجراءات أو متابعة جودة **الأداء**. كما يفيد المشرفين والموظفين المعنيين بتحسين تجربة المتعاملين ورفع كفاءة العمل.

- موظفو الإدارات الجمركية والتشغيلية.
- العاملون في خدمة المتعاملين والمنافذ.
- المشرفون على فرق العمل والإجراءات.
- موظفو **الجودة** والتطوير المؤسسي.
- الموظفون المرشحون لمبادرات تحسين **الأداء**.

### اليوم الأول: مدخل إلى الجودة الشاملة في العمل الجمركي

- مفهوم **الجودة** الشاملة وأبعادها المؤسسية.
- تطور إدارة **الجودة** في المؤسسات الخدمية.
- خصوصية تطبيق **الجودة** في بيئة العمل الجمركي.
- العلاقة بين **الجودة** والكفاءة والالتزام.
- دور **القيادة** والموظفين في ترسيخ **الجودة**.
- مبادئ ISO 9001 كنموذج لإدارة **الجودة**.

### اليوم الثاني: جودة الإجراءات والخدمات الجمركية

- تحليل رحلة المتعامل داخل الإجراءات الجمركية.
- عناصر جودة الخدمة في المنافذ والإدارات.
- تقليل التعقيد والتكرار في سير العمل.
- أثر وضوح التعليمات على جودة **الأداء**.
- التعامل مع شكاوى المتعاملين كمصدر تحسين.
- قياس رضا المتعاملين بصورة مهنية.

### اليوم الثالث: أدوات التحسين المستمر

- استخدام دورة التخطيط والتنفيذ والتحقق والتحسين.
- تحليل السبب الجذري للمشكلات المتكررة.
- تطبيق خرائط العمليات لتحديد الهدر.
- استخدام قوائم الفحص في مراجعة **الجودة**.
- تحديد فرص التحسين قصيرة ومتوسطة المدى.
- إدارة مبادرات التحسين داخل فرق العمل.

## اليوم الرابع: مؤشرات الأداء وجودة النتائج

- اختيار مؤشرات جودة مرتبطة بالعمل الجمركي.
- قراءة نتائج **المؤشرات** وتفسير الانحرافات.
- التمييز بين مؤشرات النشاط ومؤشرات الأثر.
- إعداد تقارير جودة مختصرة وفعالة.
- ربط القياس بمساءلة **الأداء** والتحسين.
- استخدام البيانات لدعم قرارات **الجودة**.

## اليوم الخامس: ثقافة الجودة والتطبيق العملي

- بناء سلوكيات داعمة للجودة داخل الفريق.
- التعامل مع مقاومة التغيير في التحسين.
- تطبيق عملي على تحسين إجراء جمركي.
- إعداد خطة تطوير جودة مصغرة.
- عرض نتائج التطبيق ومناقشتها جماعياً.
- تحديد خطوات متابعة التحسين بعد البرنامج.

## course \_daily\_ schedule

يمتد البرنامج على خمسة أيام تدريبية، بواقع أربع ساعات يومياً. يبدأ كل يوم بعرض المفاهيم الرئيسية، ثم ينتقل إلى التمارين العملية ودراسات الحالة. ويركز الجدول اليومي على ربط مفاهيم **الجودة** الشاملة بتطبيقات العمل الجمركي، مع تخصيص وقت للمناقشة، وتحليل المشكلات، وصياغة حلول قابلة للتطبيق.

## course \_assessment

يعتمد تقييم المشاركين على التفاعل أثناء الجلسات، والمشاركة في التمارين التطبيقية، وتحليل حالات **الجودة**، وإعداد خطة تحسين مختصرة في اليوم الأخير. يحصل المشاركون الذين يستكملون متطلبات الحضور والمشاركة على شهادة إتمام أو

## course\_key\_competencies

- إدارة الجودة الشاملة.
- تحسين الإجراءات الجمركية.
- قياس جودة الخدمة.
- تحليل مشكلات الأداء.
- التحسين المستمر.
- ثقافة التميز المؤسسي.

### مكتب القاهرة الرئيسي

القاهرة، جمهورية مصر العربية  
7 شارع وهران، الطيران، مدينة نصر  
201152466358+  
info@ainfct.com  
ainfct.com  
رقم التسجيل الضريبي: 472920235

### مكتب مدريد الفرعي

مدريد، إسبانيا  
شارع الصحة 3، وسط المدينة، 28013 مدريد  
training@ainfct.com  
ainfct.com