التدريبية: أساسيات إدارة الجودة الشاملة العملية لتحقيق التميز المؤسسي الدورة وتطبيقاتها

يوليو ٢٠٢٦ ١٠ - ٠٦

بروكسل

(للشخص الواحد) € ٤٤٠٠

Ref: #QUA4690_387163

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

للنجاح والبقاء. تقدم والتنافسية، أصبحت الجودة الشاملة ليست مجرد ميزة في عالم الأعمال اليوم الذي يتسم بالديناميكية

في أساسيات إدارة الجودة Center هذه الدورة التدريبية الشاملة منBIG BEN Training تنافسية، بل ضرورة استراتيجية

تطبيقاتها العملية المتقدمة. نُسلط الضوء على الشاملة (TQM) بدءًا من مفاهيمها التأسيسية وصولاً رحلة متعمقة وشاملة

التي تمكن لتعزيز الأداء، تحسين رضا العملاء، وتحقيق التميز كيفية دمج مبادئ TQM في صميم العمليات التنظيمية إلى

في هذه المسيرة المؤسسات من بناء ثقافة التحسين المستمر، وكيف يمكن التشغيلي. ستكتشف المنهجيات والأدوات

W. Edwards ، الذي يُعتبر أبًا التحويلية. تستلهم هذه الدورة من أعمال رواد إدارة لفرق العمل أن تساهم بفاعلية

تهدف ، والذي ركز على أهمية التحسين المستمر"Crisis لإدارة الجودة الحديثة ومؤلف كتاب "Out of the الجودة مثلDeming

تحسين الجودة، تحديد جذور هذه الدورة إلى تزويد المشاركين بالمعرفة والمهارات والنظام بدلاً من مجرد التركيز على الأفراد.

زيادة والإنتاجية. يتعلم المتدربون كيفية بناء أنظمة المشكلات، وتصميم حلول فعالة لتعزيز الكفاءة اللازمة لقيادة مبادرات

في بيئة الأعمال الكفاءة التشغيلية، وتلبية توقعات العملاء بفاعلية، إدارة جودة فعالة تسهم في تخفيض التكاليف،

المتغيرة. مما يؤدي إلى الاستدامة المؤسسية

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مدراء الجودة وموظفوها.
- مهندسو العمليات والإنتاج.
- مدراء الأقسام ورؤساء الفرق.
- المتخصصون في التحسين المستمر و.Lean Six Sigma
- مدراء المشاريع.
- المنتجات والخدمات. جميع المهتمين بتطوير الأداء المؤسسي وتحسين جودة

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- السيارات). قطاع التصنيع (الصناعات التحويلية، الإلكترونيات،
- الضيافة). قطاع الخدمات (البنوك، التأمين، الاتصالات،
- القطاع الصحي والمستشفيات.
- جودة الخدمات العامة وتحسين الكفاءة. الهيئات الحكومية وما في حكمها، التي تسعى لتعزيز
- قطاع التعليم والمؤسسات الأكاديمية.
- شركات تكنولوجيا المعلومات وتطوير البرمجيات.

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- إدارة الجودة وضمان الجودة.
- إدارة العمليات والإنتاج.
- إدارة الموارد البشرية (لتعزيز ثقافة الجودة).
- التطوير التنظيمي والتدريب.
- إدارة المشاريع.
- خدمة العملاء ورضا العملاء.

أهداف الدورة التدريبية:

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

- الجودة الشاملة. فهم المبادئ الأساسية والفلسفة الكامنة وراء إدارة
- سياقات متنوعة. تحديد أبعاد الجودة المختلفة وكيفية تطبيقها في
- التحسين. تحليل العمليات التشغيلية وتحديد نقاط الضعف وفرص
- بفاعلية. تطبيق أدوات وتقنيات إدارة الجودة السبع الأساسية
- المؤسسة. تطوير خطط عمل لدمج مفاهيم الجودة الشاملة في ثقافة
- قياس أداء الجودة باستخدام مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs).
- بناء فرق عمل قوية ومحفزة لتعزيز التحسين المستمر.
- المؤسسي. فهم العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والتميز

منهجية الدورة التدريبية:

استفادة للمشاركين. منهجية تفاعلية وشاملة، تجمع بين النظرية Center تعتمد هذه الدورة التدريبية منBIG BEN Training
الشاملة وأدواتها. يتم استخدام تتضمن المنهجية عروضًا تقديمية شيقة ومحاضرات مكثفة والتطبيق العملي لضمان أقصى
مختلف الصناعات وتطوير حلول مبتكرة. تساهم ورش دراسات الحالة الواقعية لتحليل مشكلات الجودة في تشرح مبادئ الجودة
مباشر. تشجع الجلسات الخبرات بين المتدربين، مما يمكنهم من تطبيق العمل والتمارين الجماعية في تعزيز التعاون وتبادل
سيتم توفير تغذية راجعة مستمرة لتقييم التفاعلية النقاشات المفتوحة وطرح الأسئلة لتعميق المفاهيم المكتسبة بشكل
خلال فهم تمكين المشاركين من تحسين الأداء التشغيلي وجودة التقدم وضمان اكتساب المهارات اللازمة. الهدف هو الفهم.
بفعالية. عميق لمبادئ إدارة الجودة الشاملة وكيفية تطبيقها المنتجات والخدمات في مؤسساتهم، وذلك من

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: مقدمة إلى إدارة الجودة الشاملة.

- مفهوم الجودة وتطورها التاريخي.
- تعريف إدارة الجودة الشاملة (TQM) وفلسفتها.
- المبادئ الثمانية لإدارة الجودة الشاملة.
- أهمية TQM في بيئة الأعمال الحديثة.
- المؤسسي. فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء
- الجودة الشاملة. الفرق بين مراقبة الجودة، ضمان الجودة، وإدارة

الوحدة الثانية: تخطيط وتنفيذ إدارة الجودة الشاملة.

- قيادة الإدارة العليا ودورها في الجودة الشاملة.
- تخطيط الجودة: تحديد الأهداف والمعايير.
- تحليل العملاء: فهم احتياجاتهم وتوقعاتهم.
- تصميم العمليات لضمان الجودة.
- تطبيق أدوات الجودة في مراحل التخطيط.
- الجودة. مقاومة التغيير وكيفية التعامل معها في مشاريع

الوحدة الثالثة: أدوات وتقنيات إدارة الجودة.

مخططات السبب والأثر (Ishikawa)، خرائط التحكم، المدرجات أدوات الجودة السبع الأساسية: مخطط باريتو، مخطط

- التدفق. التكرارية، مخططات التشتت، قوائم الفحص،
- البيانات. تحليل المشكلات واتخاذ القرارات المستندة إلى
- الجودة. مفاهيم Six Sigma و Lean Managementودورها في تحسين
- تقنيات جمع وتحليل البيانات.
- كيفية استخدام هذه الأدوات لتحسين العمليات.

الوحدة الرابعة: قياس وتحسين الأداء.

- مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) للجودة.
- قياس رضا العملاء.
- مراجعات الجودة والتدقيق الداخلي.
- التحسين المستمر: دورة.PDCA (Plan-Do-Check-Act)
- منهجية حل المشكلات الموجهة بالجودة.
- تحليل الفجوات وتطوير خطط التحسين.

الوحدة الخامسة: بناء ثقافة الجودة الشاملة.

- دور الموارد البشرية في دعم الجودة الشاملة.
- تمكين الموظفين والمشاركة الفعالة.
- التدريب والتطوير في مجال الجودة.
- بناء فرق العمل والتعاون بين الأقسام.
- تقدير ومكافأة الأداء المتميز في الجودة.
- الناجح. دراسات حالة عالمية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة

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 ٢٥٢٠- 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:

عمل تتطور باستمرار؟ السريع والالتزام الصارم بمعايير الجودة الشاملة في كيف يمكن للمؤسسات تحقيق التوازن بين الابتكار بيئة

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

على رؤى يدمج أحدث مفاهيم إدارة الجودة الشاملة مع تطبيقات تتميز هذه الدورة التدريبية بتصميمها الشامل الذي المشكلات الجوهرية، وليس قابلة للتطبيق الفوري في بيئات عملهم. نركز على عملية مكثفة، مما يضمن حصول المشاركين الجودة المتقدمة. ما يميزنا هو التركيز على فقط التعامل مع الأعراض، من خلال استخدام أدوات تمكين المتدربين من تحليل BEN Training من مجرد التركيز على الامتثال للمعايير. يقدمBIG بناء ثقافة الجودة المستدامة ضمن المؤسسات، بدلاً وتقنيات الهدر، وزيادة رضا العملاء، مما التي تواجهها الشركات اليوم، مثل تحسين الكفاءة محتوى يلامس التحديات الواقعية Center والقدرة التنافسية. يجعل الدورة استثمارًا حقيقيًا في التميز المؤسسي التشغيلية، تقليل