



**الدورة التدريبية: إدارة الجودة الشاملة في  
الصغيرة والمتوسطة لتحقيق النمو والتميز  
المؤسسات**



**مايو ٢٠٢٦ - ١١**



**فيينا**

**(للشخص الواحد) € ٥٧٠٠**

**Ref: #QUA7906\_384899**



مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:



المعقدة بسبب الفقري للاقتصاد العالمي، إلا أنها غالباً ما تواجه تُشكل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (SMEs) العمود على تحسين الأداء المستمر من محدودية الموارد. تُقدم إدارة الجودة الشاملة ((TQM تحديات فريدة في تطبيق أنظمة الجودة العملاء، وتبسيط العمليات. يقدم BIG BEN Training خلال إشراك جميع أفراد المؤسسة، والتركيز على رضا منهجاً شاملاً يركز في المفاهيم لتمكين المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من فهم وتطبيق هذه الدورة المتخصصة التي تُصمم خصيصاً Center الجودة، وتحويل التحديات إلى الأساسية لـ TQM ، أدوات الجودة التي يُمكن تطبيقها مبادئ TQM بفعالية. ستتعمق الدورة العملاء، تحسين العمليات الداخلية، إدارة الموارد فرص للنمو. سيتعلم المشاركون كيفية تحديد احتياجات بسهولة، بناء ثقافة المستمر كعنصر السوق\*\*. تُسلط الدورة الضوء على أهمية القيادة بكفاءة، وتطوير المنتجات والخدمات لتلبية توقعات الأعمال والمديرين من بناء أنظمة أساسية للنجاح طويل الأجل. إن هذا البرنامج التدريبي الفعالة، تدريب الموظفين، والتحسين تعزيز رضا العملاء، وتحقيق ميزة تنافسية جودة قوية تُساهم في زيادة الكفاءة التشغيلية، خفض مصمم لتمكين رواد Edwards أعمال خبراء في إدارة الجودة الشاملة مثل W. مستدامة في سوق الأعمال المتغير. تستند الدورة إلى التكاليف، مرجعاً أساسياً في هذا المجال. الجودة الحديثة، وكتابه " "Out of the Crisis" يُعد ، الذي يُعتبر الأب الروحي لحركة Deming



## الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- أصحاب المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
- مدراء الشركات الناشئة.
- مدراء العمليات في الشركات الصغيرة والمتوسطة.
- مسؤولو الجودة.
- المشرفون ورؤساء الفرق.
- الموظفون الرئيسيون في الأقسام المختلفة.
- المستشارون في مجال الأعمال.
- رواد الأعمال الطموحون.
- الصغيرة والمتوسطة. أي شخص معني بتحسين الأداء التشغيلي في المؤسسات

## القطاعات والصناعات المستهدفة:

- التصنيع الخفيف.
- الخدمات (استشارات، تصميم، تسويق).
- التجزئة والمطاعم.
- الشركات الناشئة في التكنولوجيا.
- الخدمات الفنية والصيانة.
- الرعاية الصحية (عيادات، مختبرات صغيرة).
- التعليم (مراكز تدريب، مدارس خاصة).
- المؤسسات الحرفية والإنتاجية الصغيرة.
- التجارة الإلكترونية.
- القطاع الزراعي (شركات صغيرة).



## الأقسام المؤسسة المستهدفة:

- الإدارة العليا.
- العمليات.
- الإنتاج.
- الجودة.
- المبيعات والتسويق.
- خدمة العملاء.
- الموارد البشرية.
- التطوير والابتكار.
- المشتريات.
- المالية (لتكاليف الجودة).

## أهداف الدورة التدريبية:

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



- فهم المبادئ الأساسية لإدارة الجودة الشاملة (TQM).
- والمتوسطة. تحديد كيفية تطبيق TQM بفعالية في المؤسسات الصغيرة
- تحديد وتحليل احتياجات العملاء وتوقعاتهم\*\*.
- تطبيق أدوات الجودة البسيطة والفعالة.
- تحسين العمليات التشغيلية وتقليل الهدر.
- بناء ثقافة الجودة وإشراك جميع الموظفين.
- قياس وتقييم أداء الجودة بشكل مستمر.
- تطوير خطط عمل لتحسين الجودة\*\*.
- المساهمة في زيادة رضا العملاء والولاء.
- تحقيق النمو المستدام والتميز في السوق.

## منهجية الدورة التدريبية:



تُقدم الدورة منهجية تدريبية عملية ومُركزة، تُصمم خصيصاً لتلبية يعتمد BIG BEN Training Center في هذه الدورة على إلى دراسات حالة عملية TQM مزيجاً من المحاضرات التفاعلية التي تُبسّط مفاهيم احتياجات المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. تطبيقية تُمكن المشاركين من تطوير خطط جودة لشركات صغيرة ومتوسطة نجحت في تطبيق الجودة، المعقدة، بالإضافة أدوات الجودة الأساسية مثل مخططات باريتو (Pareto) خاصة بمؤسساتهم. سيتعلم المشاركون كيفية استخدام وتمارين المحاكاة لتعزيز الفهم تدفق العمليات. يتم تشجيع المناقشات الجماعية، ، وخرائط (Control Charts، مخططات التحكم (Charts)) الدورة على تنمية مهارات التفكير النقدي، حل وتنمية القدرة على تطبيق حلول عملية ومبتكرة. تُركز العصف الذهني، وتمارين جودة فعالة في ثقافة المؤسسة. تُقدم تغذية راجعة بناءة ومستمرة المشكلات، والقيادة التحولية لإحداث تغيير إيجابي BIG BEN Training يتمكنُ تساهم في زيادة الكفاءة التشغيلية وتحقيق الأهداف لضمان قدرة المتدربين على بناء أنظمة التشغيلي. المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من تحقيق التميز التجارية. يلتزم Center

## **خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):**

**الصغيرة والمتوسطة. (TQM) الوحدة الأولى: مقدمة إلى إدارة الجودة الشاملة**

**للمؤسسات**



- مفهوم TQM ومبادئها الأساسية.
- فوائد تطبيق TQM في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
- والمتوسطة. التحديات الفريدة لتطبيق TQM في المؤسسات الصغيرة
- دور القيادة في نجاح TQM.
- التركيز على العملاء وفهم توقعاتهم.
- أهمية مشاركة الموظفين في عمليات التحسين.
- العلاقة بين TQM و Kaizen.

## الصغيرة والمتوسطة. الوحدة الثانية: أدوات الجودة الأساسية للمؤسسات

- الأدوات السبع للجودة (Quality Tools).V)
- مخططات السبب والأثر (Fishbone Diagrams).
- مخططات باريتو (Pareto Charts).
- مخططات التدفق (Flowcharts).
- قوائم الفحص (Checklists).
- المدرجات التكرارية (Histograms).
- مخططات التشتت (Scatter Diagrams).

## المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. الوحدة الثالثة: تحسين العمليات والجودة في

- تحديد وتحليل العمليات الرئيسية.
- تحديد الهدر (Waste) ومصادر الأخطاء.
- تبسيط العمليات وإعادة تصميمها.
- تطبيق منهجيات التحسين المستمر (PDCA Cycle).
- ضبط الجودة في مراحل الإنتاج والخدمة.
- إدارة الموردين وضمان جودة المواد الخام.
- الحد من الأخطاء والعيوب.



## الوحدة الرابعة: بناء ثقافة الجودة وإشراك الموظفين.

- بناء رؤية ورسالة واضحة للجودة.
- تدريب وتأهيل الموظفين على مفاهيم وأدوات الجودة.
- تحفيز الموظفين على المشاركة في التحسين.
- تطوير فرق العمل وتشجيع العمل الجماعي.
- التواصل الفعال حول أهداف وإنجازات الجودة.
- نظام الاقتراحات والملاحظات.
- تقدير المساهمات المتميزة.

## الوحدة الخامسة: قياس أداء الجودة والنمو المستدام.

- تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) للجودة.
- جمع وتحليل بيانات الأداء.
- المراجعات الدورية للأداء.
- استخدام البيانات لاتخاذ قرارات تحسينية\*\*.
- العلاقة بين الجودة ورضا العملاء والربحية.
- الاستعداد للشهادات القياسية (مثل ISO).
- وضع خطة عمل للتحسين المستمر والنمو\*\*.

## 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:

أن تُطبق والمتوسطة من نقص الموارد والمنافسة الشديدة، كيف في ظل التحديات التي تواجهها المؤسسات الصغيرة إداري يُعيق المرونة والابتكار؟ بفعالية لتحقيق التميز المستدام، مع ضمان عدم يمكن لفلسفة إدارة الجودة الشاملة (TQM) تحولها إلى عبء

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



مما يجعلها (TQM) بتركيزها المتخصص والعملي على إدارة الجودة الشاملة تتميز هذه الدورة من BIG BEN Training Center المؤسسات. نحن نقدم منهجاً تعليمياً مختلفاً عن الدورات العامة التي قد لا تتناسب مع في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، هذه أدوات وحلولاً قابلة للتطبيق الفوري ومصممة خصيصاً فريداً يُبسّط المفاهيم المعقدة لـ TQM ويُقدم طبيعة وحجم هذه الجودة والأداء دون الحاجة الدورة هو تزويد المشاركين بالقدرة على إحداث لتناسب الموارد المحدودة لهذه الشركات. ما يميز التطبيقية، سيتعلم المتدربون كيفية تحويل لاستثمارات ضخمة. من خلال دراسات الحالة الواقعية تحسينات ملموسة في قادة من قيمة الجودة والتحسين المستمر. إنها لا تكتفي التحديات إلى فرص للنمو، وبناء ثقافة مؤسسية تُعلي والتمارين وتحقيق النجاح المستدام. تغيير فعّالين، قادرين على تعزيز تنافسية مؤسساتهم بتقديم المعرفة، بل تُعد المشاركين ليكونوا