



الدورة التدريبية: بناء ثقافة الجودة في المؤسسة لتحقيق التميز والتحسين المستمر

#QUA1821

الدورة التدريبية: بناء ثقافة الجودة في المؤسسة لتحقيق التميز والتحسين المستمر

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

في ظل التنافسية الشديدة التي تشهدها الأسواق العالمية، أصبح بناء ثقافة الجودة وليس فقط تطبيق أنظمة الجودة، هو المحرك الأساسي لتمييز المؤسسات واستدامتها. إن ثقافة الجودة تعني دمج مبادئ الجودة في نسيج العمل اليومي، لتصبح مسؤولية مشتركة يتبناها كل فرد في المنظمة، بدءاً من القيادة وصولاً إلى الموظف التنفيذي. يقدم BIG BEN Training Center هذه الدورة المتخصصة لتمكين القادة والمهنيين من فهم آليات بناء ثقافة جودة قوية ومستدامة تضمن التحسين المستمر للأداء. ستتعلم الدورة في كيفية تغيير العقلية، تحفيز الموظفين، بناء الالتزام بالجودة، ودمجها في القيم المؤسسية. سيتعلم المشاركون كيفية تطوير استراتيجيات فعالة لتعزيز ثقافة الجودة، بما في ذلك التواصل الفعال، التدريب والتطوير، وربط الجودة بالأهداف الاستراتيجية للمؤسسة. تُسلط الدورة الضوء على أهمية القيادة الرشيدة في دعم مبادرات الجودة وخلق بيئة عمل تُشجع على الابتكار والتميز. إن هذا البرنامج التدريبي مصمم لتمكين المشاركين من تحويل مؤسساتهم إلى كيانات تتمحور حول الجودة، مما ينعكس إيجاباً على رضا العملاء، كفاءة العمليات، والنمو المستدام. تستند الدورة إلى أعمال خبراء في إدارة الجودة مثل W. Edwards Deming، الذي يُعتبر رائداً في إدارة الجودة الشاملة ومفهوم التحسين المستمر. كما تُستمد مفاهيمها من كتاب "Out of the Crisis" الذي يُقدم رؤى حول بناء أنظمة جودة فعالة.

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- المدراء التنفيذيون.
- مدراء الجودة.
- مدراء الموارد البشرية.
- قادة الفرق.
- مدراء العمليات.
- الموظفون المسؤولون عن تطبيق أنظمة الجودة.
- المهنيون في مجالات التحسين المستمر.
- مستشارو التطوير التنظيمي.
- مدراء المشاريع.
- أي شخص يسعى لتحسين أداء الجودة في مؤسسته.

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- جميع القطاعات (التصنيع، الخدمات، التكنولوجيا، الرعاية الصحية، التعليم، إلخ).
- القطاع الحكومي.
- المؤسسات غير الربحية.
- الشركات الصغيرة والمتوسطة.
- الشركات الكبيرة والمتعددة الجنسيات.
- القطاعات التي تسعى للحصول على شهادات الجودة.
- المنظمات التي تعتمد على التميز التشغيلي.
- الصناعات التي تتطلب معايير جودة صارمة.
- المؤسسات ذات خدمة العملاء المكثفة.
- القطاعات ذات العمليات المعقدة.

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- إدارة الجودة.
- الموارد البشرية.
- الإدارة العليا.
- التدريب والتطوير.
- العمليات.
- التسويق.
- خدمة العملاء.
- البحث والتطوير.
- التخطيط الاستراتيجي.
- إدارة الأداء.

أهداف الدورة التدريبية:

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

- فهم عميق لمفهوم ثقافة الجودة وأهميتها.
- تحديد عناصر ثقافة الجودة الفعالة.
- تقييم ثقافة الجودة الحالية في المؤسسة.
- تطوير استراتيجيات لغرس ثقافة الجودة.
- تحفيز الموظفين لتبني مبادئ الجودة.
- دور القيادة في دعم ثقافة الجودة.
- ربط الجودة بالأهداف الاستراتيجية للمنظمة.
- قياس وتقييم تأثير ثقافة الجودة.
- التغلب على مقاومة التغيير في بناء ثقافة الجودة.
- ضمان الاستدامة لثقافة الجودة المنشأة.

منهجية الدورة التدريبية:

يعتمد BIG BEN Training Center في هذه الدورة على منهجية تدريبية تفاعلية وتشاركية، تركز على تزويد المشاركين بالأدوات والأساليب العملية لبناء وتطوير ثقافة الجودة داخل مؤسساتهم. تقدم الدورة مزيجاً من المحاضرات التي تشرح المفاهيم الأساسية لثقافة الجودة* ونظريات التغيير التنظيمي، بالإضافة إلى ورش عمل تطبيقية، تمارين جماعية، ودراسات حالة واقعية تظهر تحديات ونجاحات بناء ثقافة الجودة في مؤسسات متنوعة. سيتعلم المشاركون كيفية تحليل البيئة التنظيمية، تحديد الفجوات في ثقافة الجودة، ووضع خطط عمل مخصصة لتعزيز الوعي والالتزام بالجودة. يتم تشجيع المناقشات المفتوحة، العصف الذهني، ولعب الأدوار (Role-playing) لتطوير مهارات القيادة والتواصل اللازمة لإحداث التغيير الثقافي. تُركز الدورة على تنمية القدرة على إلهام الفرق، حل المشكلات المتعلقة بالمقاومة، وبناء الشراكات الداخلية لدعم مبادرات الجودة. تقدم تغذية راجعة فردية وجماعية لضمان فهم عميق للمحتوى وقدرة المتدربين على قيادة التحول الثقافي نحو التميز في الجودة. يلتزم BIG BEN Training Center بتمكين المهنيين من بناء مؤسسات تتمحور حول الجودة، مما يساهم في تحقيق التميز التشغيلي والاستدامة طويلة الأمد.

خريطة المحتوى التدريبي (محاورة الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: فهم ثقافة الجودة وأهميتها.

- مفهوم الجودة من منظور ثقافي.
- ما هي ثقافة الجودة ولماذا هي حيوية؟
- الفرق بين نظام الجودة وثقافة الجودة.
- المبادئ الأساسية لبناء ثقافة الجودة.
- أثر ثقافة الجودة على الأداء المؤسسي.
- العوامل المؤثرة في ثقافة الجودة.
- أمثلة لمؤسسات ذات ثقافة جودة قوية.

الوحدة الثانية: قياس وتقييم ثقافة الجودة الحالية.

- أدوات تقييم ثقافة الجودة.
- المسوحات والاستبيانات لقياس الوعي بالجودة.
- تحليل الفجوات (Gap Analysis).
- مجموعات التركيز والمقابلات.
- مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لثقافة الجودة.
- تحليل البيانات لفهم الوضع الحالي.
- تحديد نقاط القوة والضعف في ثقافة الجودة.

الوحدة الثالثة: استراتيجيات بناء وتعزيز ثقافة الجودة.

- دور القيادة العليا في دعم الجودة.
- التواصل الفعال لرسالة الجودة.
- التدريب والتطوير لرفع الوعي والمهارات.
- إشراك الموظفين وتمكينهم.
- ربط الجودة بنظام المكافآت والتقدير.
- دمج الجودة في القيم الأساسية للمؤسسة.
- خلق بيئة تشجع على التعلم والتحسين.

الوحدة الرابعة: تحديات تطبيق ثقافة الجودة وكيفية التغلب عليها.

- مقاومة التغيير وكيفية إدارتها.
- نقص الالتزام من الإدارة أو الموظفين.
- التحديات الثقافية والتنظيمية.
- نقص الموارد والتحديات الميزانية.
- صعوبة قياس العائد على الاستثمار في الثقافة.
- الحفاظ على الزخم والاستمرارية.
- التعامل مع الفشل والتعلم منه.

الوحدة الخامسة: استدامة ثقافة الجودة والتحسين المستمر.

- دمج الجودة في دورات العمل اليومية.
- المراجعة الدورية والتحديث.
- خلق آليات للتحسين المستمر.
- الاستفادة من التكنولوجيا في دعم الجودة.
- قيادة التغيير الإيجابي في المؤسسة.
- بناء قادة الجودة من الداخل.
- الرؤى المستقبلية لثقافة الجودة.

الأسئلة المتكررة:

ما هي المؤهلات أو المتطلبات اللازمة للمشاركين قبل التسجيل في الدورة؟

لا توجد شروط مسبقة.

كم تستغرق مدة الجلسة اليومية، وما هو العدد الإجمالي لساعات الدورة التدريبية؟

تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، بمعدل يومي يتراوح بين 4 إلى 5 ساعات، تشمل فترات راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي المدة إلى 20-25 ساعة تدريبية.

سؤال للتأمل:

في عالم تتسارع فيه وتيرة التغيير، وتظهر فيه تقنيات مثل الذكاء الاصطناعي والأتمتة، كيف يمكن للمؤسسات أن تحافظ على جوهر ثقافة الجودة لديها، وتضمن استمرارية الالتزام البشري بالتميز، في ظل الاعتماد المتزايد على الأنظمة والآلات؟

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

تتميز هذه الدورة من BIG BEN Training Center بتركيزها العميق على بناء ثقافة الجودة كركيزة أساسية للتميز المؤسسي، بدلاً من الاكتفاء بالجانب التقني لأنظمة الجودة. نحن نقدم للمشاركين نهجاً شاملاً ومتكاملاً يمكنهم من فهم الديناميكيات الثقافية داخل المؤسسات وكيفية التأثير فيها إيجابياً. تُركز الدورة على تزويد القادة والمهنيين بالأدوات والاستراتيجيات اللازمة لغرس مبادئ الجودة في كل مستويات المنظمة، وتحويلها إلى جزء لا يتجزأ من الحمض النووي للمؤسسة. من خلال التمارين التفاعلية ودراسات الحالة التي تُحاكي الواقع، سيتعلم المشاركون كيفية تحفيز المغيرين، التغلب على التحديات الثقافية، وبناء بيئة تشجع على الابتكار والتحسين المستمر. إنها لا تكتفي بتقديم المفاهيم، بل تُعد المشاركين ليكونوا قادة تغيير فعالين، قادرين على إلهام الالتزام بالجودة وتحقيق نتائج مستدامة تفوق التوقعات.