



**التدريبية: بناء وتطبيق نظام إدارة الجودة  
وفق المعايير الدولية الحديثة الدورة  
لتحقيق التميز المؤسسي الفعال للمبتدئين**



مايو ٢٠٢٦ - ١١



جينف

(للشخص الواحد) € ٦٢٠٠

Ref: #QUA6520\_373433



## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

من BIG BEN مؤسسة واستدامتها في عالم الأعمال شديد التنافسية. تُعد جودة المنتجات والخدمات حجر الزاوية لنجاح أي لبناء وتطبيق نظام إدارة الجودة إلى تزويد المشاركين بالأسس Training Center تهدف هذه الدورة التدريبية الشاملة المعايير الدولية وأفضل الممارسات. يتعلم المشاركون الفعال من الألف إلى الياء، مع التركيز على والمفاهيم الجوهرية الجودة ليس مجرد المستمر، مما يعزز الكفاءة التشغيلية ويرفع مستوى كيفية تحويل التحديات التشغيلية إلى فرص للتحسين العالمية. تستند هذه الدورة إلى الرؤى ميزة تنافسية، بل ضرورة حتمية للنمو والتوسع في رضا العملاء. إن فهم مبادئ إدارة يُعتبر أبا العملية، مستلهمة من أعمال رواد هذا المجال مثل الحديثة في مجال إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها الأسواق في كتب مثل "Quality Management لإدارة الجودة الحديثة". كما تستند الدورة إلى الدكتور W. Edwards Deming ، الذي على كيفية تصميم أنظمة الجودة التي تتوافق مع أو "Total Quality Management" سيتعرف المتدربون المبادئ الموضحة هي نقطة الانطلاق المثالية بفعالية لضمان تحقيق أعلى مستويات الجودة الأهداف الاستراتيجية للمنظمة، وكيفية تنفيذها لأي فرد أو مؤسسة تسعى لترسيخ ثقافة الجودة والتميز. والامتثال. هذه الدورة

## الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:



- مدراء الجودة والمشرفون الجدد.
- منسقا الجودة والموظفون في أقسام التحسين المستمر.
- المهندسون والفنيون حديثو التخرج.
- الموظفون الراغبون في فهم أساسيات إدارة الجودة.
- أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة.
- رواد الأعمال.
- المسؤولون عن تحسين العمليات.
- كل من يسعى لتطوير مهاراته في تطبيق معايير الجودة.

## **القطاعات والصناعات المستهدفة:**

- قطاع التصنيع والإنتاج.
- قطاع الخدمات والصناعات الخدمية.
- قطاع الرعاية الصحية والصيدلانية.
- القطاع الحكومي والهيئات التنظيمية.
- قطاع التكنولوجيا والاتصالات.
- قطاع الأغذية والمشروبات.
- قطاع البناء والتشييد.
- المؤسسات المالية والمصرفية.
- التعليم والتدريب.
- المنظمات غير الربحية.



## الأقسام المؤسسة المستهدفة:

- إدارة الجودة.
- العمليات والإنتاج.
- البحث والتطوير.
- المبيعات والتسويق.
- خدمة العملاء.
- الموارد البشرية.
- المالية والمحاسبة.
- الامتثال والتدقيق.
- التخطيط الاستراتيجي.

## أهداف الدورة التدريبية:

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



- الجودة. فهم المفاهيم الأساسية والمبادئ الرئيسية لإدارة
- المعايير الدولية. القدرة على تصميم نظام إدارة الجودة يتوافق مع
- تطبيق أدوات وتقنيات تحسين الجودة.
- لها. التعرف على متطلبات شهادات الأيزو وكيفية الاستعداد
- تحليل المشكلات المتعلقة بالجودة وحلول الجودة.
- وضع خطط للتطبيق الفعال لأنظمة الجودة.
- قياس ومراقبة أداء الجودة.
- بناء ثقافة الجودة الشاملة داخل المنظمة.
- إعداد تقارير الأداء وتحليل البيانات لتحسين مستمر.
- فهم دور القيادة في دعم نظام الجودة.

## منهجية الدورة التدريبية:



على تعليمية متكاملة تجمع بين النظرية والتطبيق العملي يتبع BIG BEN Training Center في هذه الدورة منهجية تتضمن الدورة أسلوب التعلم التفاعلي الذي يشجع المشاركين على لضمان أقصى استفادة للمشاركين. تعتمد المنهجية الجودة، وورش العمل الجماعية مزيجاً من المحاضرات التوضيحية التي تشرح أساسيات المشاركة الفعالة وطرح الأسئلة. على سيناريوهات واقعية. تُقدم دراسات حالة عملية من التي تُمكن المتدربين من تطبيق ما تعلموه في إدارة الجودة ومفاهيم عملهم. يتم التركيز على ربط المفاهيم النظرية بالتحديات الحقيقية التي قد قطاعات وصناعات متنوعة، مما يساعد المشاركين الفهم والمعرفة بين المتدربين. كما تتضمن الدورة تمارين المناقشات المفتوحة التي تُثري تبادل الخبرات يواجهونها في بيئات تغذية راجعة منتظمة للمشاركين العملي وتنمية المهارات اللازمة لبناء نظام جودة تطبيقية وأنشطة تفاعلية تهدف إلى تعزيز من للدورة. يلتزم BIG BEN Training Center بتوفير بيئة لتقييم تقدمهم وضمان تحقيق الأهداف التعليمية ناجح. يتم توفير الاستيعاب والتطبيق. تعليمية داعمة ومحفزة تضمن تحقيق أقصى قدر

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

### **الوحدة الأولى: مدخل إلى إدارة الجودة وأهميتها.**



- مقدمة إلى مفهوم الجودة وأبعادها.
- تطور مفاهيم الجودة عبر التاريخ.
- أهمية الجودة في بيئة الأعمال الحديثة.
- فوائد تطبيق نظام إدارة الجودة.
- المفاهيم الأساسية للجودة الشاملة.
- علاقة الجودة برضا العملاء.
- دور القيادة في ثقافة الجودة.

## والمعايير الدولية. الوحدة الثانية: مبادئ أنظمة إدارة الجودة

- مبادئ إدارة الجودة السبعة.
- مقدمة إلى سلسلة مواصفات ISO 9000.
- فهم متطلبات ISO 9001:2015.
- أهمية الامتثال للمعايير الدولية.
- أنواع أخرى من أنظمة الجودة (مثل Lean, Six Sigma).
- الفرق بين ضبط الجودة وضمان الجودة.
- عملية التدقيق الداخلي للجودة.

## الوحدة الثالثة: تخطيط وتصميم نظام إدارة الجودة.

- تحديد نطاق نظام إدارة الجودة.
- توثيق نظام الجودة: الأدلة والإجراءات والسجلات.
- تحليل أصحاب المصلحة وتحديد متطلباتهم.
- تخطيط الموارد اللازمة لنظام الجودة.
- وضع أهداف الجودة ومؤشرات الأداء الرئيسية.
- تطبيق نظام الجودة خطوة بخطوة.
- مصفوفة المسؤوليات والصلاحيات في إدارة الجودة.



## الجودة. الوحدة الرابعة: تنفيذ ومراقبة أداء نظام إدارة

- إدارة العمليات والتحكم فيها.
- إدارة المخاطر والفرص في نظام الجودة.
- مراقبة الجودة وقياس الأداء.
- (Diagram) أدوات تحسين الجودة (مثل Pareto Chart, Fishbone Diagram).
- إدارة عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية.
- التحقق من فعالية الإجراءات.
- مراجعة الإدارة لنظام الجودة.

## الوحدة الخامسة: التحسين المستمر وثقافة الجودة.

- مبادئ التحسين المستمر (Kaizen).
- دورة (PDCA (Plan-Do-Check-Act) لتطوير الجودة.
- نشر ثقافة الجودة في المؤسسة.
- أهمية مشاركة الموظفين في عملية الجودة.
- التواصل الفعال حول مبادرات الجودة.
- التدريب والتطوير لتعزيز مهارات الجودة.
- تقييم الأداء والبحث عن فرص التحسين.

## 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:

الوقوع في تعقيدات الضخمة أن تُطبق بنجاح نظام إدارة جودة فعال يحقق كيف يمكن للمؤسسات الصغيرة التي تفتقر للموارد بيروقراطية؟ لها ميزة تنافسية مستدامة دون

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



من منظور شامل ، بتركيزها العملي المكثف على بناء Training Center تتميز هذه الدورة التدريبية بتقديمها من BIG BEN لا تقتصر الدورة على تقديم المفاهيم يجمع بين أحدث المعايير الدولية وأفضل الممارسات وتطبيق نظام إدارة الجودة الفعال عمل تفاعلية ودراسات حالة واقعية تُمكنهم من مواجهة النظرية فحسب، بل تُعمق فهم المتدربين من خلال ورش العملية. مبتكرة ومستدامة. يتميز مجرد أدوات، بل تركز على تنمية القدرة على تحليل التحديات الحقيقية في بيئة العمل. إنها لا تقدم قوي لفهم الجودة الشاملة وتطبيقاتها. المحتوى بكونه مصمماً خصيصاً للمبتدئين، مما يضمن المشكلات وتقديم حلول جودة على نشر العمليات بطرق تتسم بالوضوح والبساطة، بعيداً عن يتعلم المشاركون كيفية توثيق الإجراءات وتحسين بناء أساس إنها ليست مجرد دورة تدريبية، بل ثقافة الجودة داخل المؤسسة، مما يضمن استمرارية التعقيبات غير الضرورية. كما تُركز الدورة إدارة والارتقاء بالأداء المؤسسي، مما يجعلها الخيار هي خارطة طريق متكاملة نحو تحقيق التميز التشغيلي التحسين والتطور. الجودة. الأمثل لكل من يسعى ليصبح خبيراً في أنظمة