الدورة التدريبية: إدارة الجودة الشاملة وتطوير الأداء المؤسسي وفقًا لمعايير الأيزو العالمية



30 نوفمبر - 04 ديسمبر 2026
كيب تاون
4600 € (للشخص الواحد)
Ref: #ISO8444_430245

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

تُعد إدارة الجودة الشاملة (TQM) وتطوير الأداء المؤسسي ركيزتين أساسيتين لتحقيق التميز والنمو المستدام في أي مؤسسة تسعى إلى البقاء والتنافس في السوق العالمية. في بيئة الأعمال المعاصرة، لم تعد الجودة مجرد سمة للمنتج أو الخدمة، بل هي ثقافة تنظيمية شاملة تُعنى بتحسين كافة العمليات والأنظمة لتحقيق رضا العملاء وأصحاب المصلحة. تستعرض هذه الدورة التدريبية من BIG BEN Training Center المفاهيم الأساسية لإدارة الجودة الشاملة، وكيفية دمجها مع متطلبات معايير الأيزو العالمية مثل ISO 9001، لتقديم نهج متكامل لتطوير الأداء المؤسسي من الألف إلى الياء. سنغوص في مبادئ TQM، أدوات التحسين المستمر، وكيفية بناء نظام جودة فعال يتماشى مع المعايير الدولية. تعتمد الدورة على أحدث الممارسات والمعارف في مجال إدارة الجودة، مستلهمة من رواد الفكر في هذا المجال مثل الدكتور جوزيف جوران (Joseph M. Juran)، أحد الآباء المؤسسين لإدارة الجودة، وكتابه "Quality Control Handbook" الذي يُعد مرجعًا أساسيًا في هذا المجال. ستُمكّن هذه الدورة المشاركين من فهم كيفية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، تحليل الأداء، وتطوير استراتيجيات تحسين مستمرة تضمن تحقيق أعلى مستويات الجودة والكفاءة، وبالتالي تعزيز القيمة المقدمة للعملاء وجميع أصحاب المصلحة.

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مديرو الجودة ومشرفو الجودة.
- مديرو العمليات والإنتاج.
- أعضاء فرق التحسين المستمر.
- المستشارون في مجال إدارة الجودة.
- المدراء التنفيذيون وكبار المسؤولين.
- المهندسون والفنيون العاملون في بيئات تركز على الجودة.
- الموظفون المسؤولون عن تطوير الأداء المؤسسي.

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- الصناعات التحويلية بكافة فروعها.
- قطاع الخدمات بما في ذلك الخدمات المالية والتعليمية والصحية.
- القطاع الحكومي والمؤسسات العامة.
- قطاع البناء والتشييد.
- القطاع اللوجستي وسلسلة الإمداد.
- قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- القطاع الزراعي والصناعات الغذائية.
- قطاع الرعاية الصحية.

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- إدارة الجودة.
- إدارة العمليات.
- التطوير المؤسسي.
- التخطيط الاستراتيجي.
- إدارة المشاريع.
- الموارد البشرية.
- البحث والتطوير.
- التسويق والمبيعات.

أهداف الدورة التدريبية:

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

- فهم المبادئ الأساسية لإدارة الجودة الشاملة (TQM).
- تحديد متطلبات معيار ISO 9001 ودوره في تطوير الأداء.
- تطبيق أدوات وتقنيات التحسين المستمر (مثل Leang Six Sigma).
- تحليل بيانات الأداء لتحديد فرص التحسين.
- تصميم وتنفيذ أنظمة إدارة الجودة الفعالة.
- بناء ثقافة تنظيمية داعمة للجودة والتميز.
- قيادة فرق العمل نحو تحقيق أهداف الجودة المؤسسية.
- إعداد المؤسسة لعمليات تدقيق الجودة.

منهجية الدورة التدريبية:

يعتمد BIG BEN Training Center في هذه الدورة على منهجية تدريب تجمع بين العمق النظري والتطبيق العملي، لضمان اكتساب المشاركين لأقصى قدر من المعرفة والمهارات في إدارة الجودة الشاملة وتطوير الأداء المؤسسي. تبدأ الدورة بشرح مفصل لمبادئ إدارة الجودة الشاملة، يليها تطبيق هذه المبادئ على متطلبات معايير الأيزو العالمية، خاصة ISO 9001. يتم استخدام دراسات حالة واقعية من مؤسسات مختلفة لتحليل التحديات والنجاحات في رحلة الجودة.

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: مدخل إلى إدارة الجودة الشاملة ومفاهيمها

- تطور مفاهيم الجودة من الفحص إلى الإدارة الشاملة.
- المبادئ الأساسية لإدارة الجودة الشاملة (TQM).
- أبعاد الجودة وأهمية رضا العميل.
- التركيز على العمليات والتحسين المستمر.
- دور القيادة في تطبيق TQM.
- مشاركة الموظفين وتمكينهم.
- التحليل المبني على الحقائق في اتخاذ القرار.

الوحدة الثانية: معايير الأيزو ونظام إدارة الجودة ISO 9001

- مقدمة لمعايير الأيزو العالمية.
- هيكل ومتطلبات معيار ISO 9001:2015.
- السياق التنظيمي وإدارة الأطراف المعنية.
- القيادة والتخطيط لنظام إدارة الجودة.
- المخاطر والفرص في سياق الجودة.
- تحديد أهداف الجودة والتخطيط لتحقيقها.
- توثيق نظام إدارة الجودة.

الوحدة الثالثة: أدوات وتقنيات التحسين المستمر

- منهجيات التحسين المستمر: PDCA، Six Sigma، Lean.
- أدوات تحليل المشكلات: مخطط إيشيكاوا (عظم السمكة)، تحليل باريتو.
- أدوات التحكم الإحصائي في العمليات (SPC).
- خرائط تدفق العمليات وتحليل القيمة.
- تقنيات العصف الذهني وحل المشكلات الإبداعي.
- إدارة التغيير في سياق التحسين.
- قياس وتحليل الأداء باستخدام مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs).

الوحدة الرابعة: تنفيذ نظام إدارة الجودة وتطوير الأداء

- تخطيط وتنفيذ العمليات التشغيلية.
- إدارة الموارد (البشرية، البنية التحتية، بيئة العمل).
- الكفاءة، الوعي، والتواصل.
- التحكم في المعلومات الموثقة.
- إدارة المشتريات والتحكم في الموردين.
- إدارة عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية.
- المراقبة، والقياس والتحليل والتقييم.

الوحدة الخامسة: التدقيق الداخلي ومراجعة الإدارة والتحديات

- أهمية التدقيق الداخلي وخطواته.
- إعداد تقارير التدقيق والإجراءات المتابعة.
- مراجعة الإدارة: المدخلات والمخرجات وأهميتها.
- تكامل أنظمة إدارة الجودة مع أنظمة أخرى.
- التحديات الشائعة في تطبيق TQM والأيزو وكيفية التغلب عليها.
- الاستدامة في إدارة الجودة.
- الابتكار في تطوير الأداء المؤسسي.

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:

كيف يمكن للمؤسسات ضمان تحويل مبادئ إدارة الجودة الشاملة من مجرد مجموعة من الأدوات إلى ثقافة راسخة متجذرة في كل جانب من جوانب العمليات اليومية؟

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

تتميز هذه الدورة بتقديم منظور شامل ومتكامل يربط بين إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات معايير الأيزو العالمية، مما يوفر للمشاركين فهمًا عميقًا لكيفية بناء وتحسين الأداء المؤسسي بشكل مستدام. لا تقتصر الدورة على الجانب النظري، بل تركز على التطبيقات العملية لأدوات التحسين المستمر، مما يمكن المشاركين من تطبيق المعرفة والمهارات المكتسبة في بيئات عملهم فورًا. يتميز المحتوى بالتوازن بين أحدث المفاهيم الأكاديمية وأفضل الممارسات الصناعية، مدعومًا بدراسات حالة واقعية. هذه الدورة مثالية للمهنيين الذين يسعون لتعزيز قدراتهم في قيادة مبادرات الجودة، وتحقيق التميز التشغيلي، وتقديم قيمة استثنائية لعملائهم، مما يضعهم في طليعة التنافسية في سوق العمل.