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



26 - 30 اكتوبر 2026

ميلان

5900 € (للشخص الواحد)

Ref: #QUA4690_352913

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

في عالم الأعمال اليوم الذي يتسم بالديناميكية والتنافسية، أصبحت الجودة الشاملة ليست مجرد ميزة تنافسية، بل ضرورة استراتيجية للنجاح والبقاء. تقدم هذه الدورة التدريبية الشاملة من BIG BEN Training Center رحلة متعمقة وشاملة في أساسيات إدارة الجودة الشاملة (TQM) بدءًا من مفاهيمها التأسيسية وصولاً إلى تطبيقاتها العملية المتقدمة. نُسلط الضوء على كيفية دمج مبادئ TQM في صميم العمليات التنظيمية لتعزيز الأداء، تحسين رضا العملاء، وتحقيق التميز التشغيلي. ستكتشف المنهجيات والأدوات التي تمكن المؤسسات من بناء ثقافة التحسين المستمر، وكيف يمكن لفرق العمل أن تساهم بفاعلية في هذه المسيرة التحويلية. تستلهم هذه الدورة من أعمال رواد إدارة الجودة مثل W. Edwards Deming، الذي يُعتبر أبًا لإدارة الجودة الحديثة ومؤلف كتاب "Out of the Crisis"، والذي ركز على أهمية التحسين المستمر والنظام بدلاً من مجرد التركيز على الأفراد. تهدف هذه الدورة إلى تزويد المشاركين بالمعرفة والمهارات اللازمة لقيادة مبادرات تحسين الجودة، تحديد جذور المشكلات، وتصميم حلول فعالة لتعزيز الكفاءة والإنتاجية. يتعلم المتدربون كيفية بناء أنظمة إدارة جودة فعالة تسهم في تخفيض التكاليف، زيادة الكفاءة التشغيلية، وتلبية توقعات العملاء بفاعلية، مما يؤدي إلى الاستدامة المؤسسية في بيئة الأعمال المتغيرة.

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

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

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- قطاع التصنيع (الصناعات التحويلية، الإلكترونيات، السيارات).
- قطاع الخدمات (البنوك، التأمين، الاتصالات، الضيافة).
- القطاع الصحي والمستشفيات.
- الهيئات الحكومية وما في حكمها، التي تسعى لتعزيز جودة الخدمات العامة وتحسين الكفاءة.
- 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:

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

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

منهجية الدورة التدريبية:

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

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.
- فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي.
- الفرق بين مراقبة الجودة، ضمان الجودة، وإدارة الجودة الشاملة.

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.
- مقاومة التغيير وكيفية التعامل معها في مشاريع الجودة.

الوحدة الثالثة: أدوات وتقنيات إدارة الجودة.

- أدوات الجودة السبع الأساسية: مخطط باريتو، مخطط السبب والأثر (Ishikawa)، خرائط التحكم، المدرجات التكرارية، مخططات التشتت، قوائم الفحص، مخططات التدفق.
- تحليل المشكلات واتخاذ القرارات المستندة إلى البيانات.
- مفاهيم Six Sigma وLean Management ودورها في تحسين الجودة.
- 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.
- دراسات حالة عالمية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة الناجح.

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

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

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