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



20 - 24 ديسمبر 2026

دبي

4800 € (للشخص الواحد)

Ref: #QUA7906_404413

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

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

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.
- أي شخص معني بتحسين الأداء التشغيلي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

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 المؤسسية المستهدفة:

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

أهداف الدورة التدريبية:

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

- فهم المبادئ الأساسية لإدارة الجودة الشاملة (TQM).
- تحديد كيفية تطبيق TQM بفعالية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
- 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:

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

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

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

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

الوحدة الثانية: أدوات الجودة الأساسية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

- الأدوات السبع للجودة (Quality Tools 7).
- مخططات السبب والأثر (Fishbone Diagrams).
- مخططات باريتو (Pareto Charts).
- مخططات التدفق (Flowcharts).
- قوائم الفحص (Checklists).
- المدرجات التكرارية (Histograms).
- مخططات التشتت (Scatter Diagrams).

الوحدة الثالثة: تحسين العمليات والجودة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

- 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:

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

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

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