

رقم الدورة 1603

دورة إدارة الجودة الشاملة (TQM)

هندسة الجودة وإدارة الجودة
الهندسة الصناعية والصيانة والعمليات

طريقة التقديم

حضور

المدة

5 أيام



نظرة عامة على الدورة

تُعد إدارة الجودة الشاملة منهجاً مؤسسياً متكاملًا يهدف إلى بناء ثقافة مستدامة للجودة والتحسين المستمر، بحيث تصبح الجودة مسؤولية مشتركة بين جميع المستويات والإدارات، وليس مجرد وظيفة تقتصر على قسم الجودة. ويعتمد هذا النهج على التركيز على العملاء، وتحسين العمليات، وتمكين الموظفين، واتخاذ القرارات المبنية على البيانات.

تساعد إدارة الجودة الشاملة المؤسسات على الانتقال من معالجة الأخطاء بعد حدوثها إلى الوقاية منها وتحسين العمليات بصورة مستمرة. كما تساهم في رفع الكفاءة التشغيلية، وتقليل الهدر والتكاليف، وتحسين الإنتاجية، وتعزيز رضا العملاء، وتحقيق مستويات أعلى من التميز المؤسسي.

تقدم هذه الدورة منهجاً عملياً لفهم وتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، مع التركيز على القيادة، وثقافة الجودة، وإدارة العمليات، ورضا العملاء، ومشاركة الموظفين، وقياس الأداء، وتحليل المشكلات، والتحسين المستمر.

كما تمكن المشاركين من تطوير إطار عملي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة داخل مؤسساتهم، وربط مبادرات الجودة بالأهداف الاستراتيجية والتشغيلية، وبناء بيئة مؤسسية تدعم التميز والتحسين المستمر.

أهداف الدورة

- بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:
- فهم المبادئ الأساسية لإدارة الجودة الشاملة وأهميتها المؤسسية.
- تطبيق مبادئ التركيز على العملاء وأصحاب المصلحة.
- تقييم ثقافة الجودة ومستوى نضج ممارسات الجودة في المؤسسة.
- ربط إدارة الجودة بالأهداف والاستراتيجية المؤسسية.
- تطبيق منهج العمليات في تحسين الأداء والجودة.

- تحديد مصادر الهدر والتباين وعدم الكفاءة.
- استخدام أدوات الجودة في تحليل المشكلات واتخاذ القرارات.
- تطوير مؤشرات أداء فعالة لقياس الجودة والأداء.
- تعزيز مشاركة الموظفين وتمكين فرق التحسين.
- تطبيق أساليب التحسين المستمر داخل العمليات.
- تحسين جودة الخدمات والمنتجات وتجربة العملاء.
- تطوير أساليب فعالة لإدارة الموردين والشركاء.
- بناء ثقافة مؤسسية قائمة على الوقاية والتميز.
- تطوير خطة عملية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة واستدامتها.

الفئة المستهدفة

تستهدف هذه الدورة مديري الجودة، ومديري العمليات، ومديري التميز المؤسسي، ومسؤولي ضمان الجودة ومراقبة الجودة، ومديري الأقسام، والمشرفين، وقادة فرق التحسين.

كما تناسب المهنيين العاملين في التخطيط الاستراتيجي، والعمليات، وخدمة العملاء، وإدارة المشاريع، والموارد البشرية، والمشتريات، وسلاسل الإمداد، وإدارة الأداء، والتحسين المستمر.

وتعد الدورة مناسبة للمديرين والمتخصصين وصناع القرار الراغبين في بناء ثقافة جودة متكاملة وتحسين الأداء المؤسسي من خلال مشاركة جميع مستويات المنظمة في تحقيق الجودة والتميز.

مخرجات التعلم

- بعد إتمام الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- شرح فلسفة ومبادئ إدارة الجودة الشاملة.
- تقييم مستوى تطبيق مبادئ الجودة داخل المؤسسة.
- ربط مبادرات الجودة بالأهداف الاستراتيجية والتشغيلية.
- تطبيق التركيز على العملاء في تصميم وتحسين الخدمات والعمليات.
- تحليل العمليات وتحديد فرص التحسين.
- تحديد مصادر الهدر والتباين وعدم الكفاءة.
- استخدام أدوات الجودة الأساسية لتحليل المشكلات.
- تطوير مؤشرات أداء لقياس الجودة والتميز.
- قيادة فرق التحسين ومشاركة الموظفين في مبادرات الجودة.
- تطبيق منهجيات التحسين المستمر.
- تحسين تجربة العملاء ورضا أصحاب المصلحة.
- تعزيز جودة الموردين والشركاء.
- بناء ثقافة مؤسسية داعمة للجودة والوقاية.
- قياس أثر مبادرات الجودة واستدامة نتائج التحسين.
- إعداد خارطة طريق عملية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- الكفاءات المستهدفة
- إدارة الجودة الشاملة.
- القيادة وثقافة الجودة.
- التركيز على العملاء.
- إدارة العمليات.

- التحسين المستمر.
- التميز المؤسسي.
- تحليل المشكلات.
- أدوات الجودة.
- مؤشرات الأداء.
- إدارة فرق التحسين.
- مشاركة وتمكين الموظفين.
- إدارة جودة الموردين.
- قياس رضا العملاء.
- اتخاذ القرارات المبنية على البيانات.
- التحسين المستمر.
- المحاوّر التدريبية

محاوّر الدورة

اليوم الأول

مبادئ إدارة الجودة الشاملة وثقافة التميز

- مفهوم إدارة الجودة الشاملة وتطورها.
- الفرق بين إدارة الجودة التقليدية وإدارة الجودة الشاملة.
- المبادئ الأساسية لإدارة الجودة الشاملة.
- التركيز على العملاء وأصحاب المصلحة.

اليوم الأول — تابع

- دور القيادة في بناء ثقافة الجودة.
- مسؤولية الجودة على مستوى المؤسسة بالكامل.
- بناء الوعي والالتزام بالجودة.
- تقييم ثقافة الجودة ومستوى النضج المؤسسي.
- ربط الجودة بالرؤية والاستراتيجية والأهداف.
- متطلبات بناء بيئة مؤسسية داعمة للتميز.
- تطبيق عملي: تقييم مستوى نضج الجودة وتحديد أولويات التطوير.

اليوم الثاني

إدارة العمليات والتحسين المستمر

- مفهوم إدارة العمليات في إدارة الجودة الشاملة.
- تحديد العمليات الأساسية والمساندة.
- تحليل العمليات وتحديد نقاط الضعف.
- تحديد الهدر والتكرار والاختناقات.
- تحسين تدفق العمليات والإجراءات.
- منهجيات التحسين المستمر.
- الوقاية من الأخطاء وتقليل العيوب.
- تحسين الإنتاجية والكفاءة التشغيلية.
- إدارة التغيير المرتبط بمبادرات التحسين.
- استدامة نتائج التحسين.
- تطبيق عملي: تحليل عملية وتحديد فرص التحسين وتقليل الهدر.

اليوم الثالث

أدوات الجودة وتحليل المشكلات واتخاذ القرارات

- أهمية البيانات في إدارة الجودة الشاملة.
- جمع بيانات الجودة وتنظيمها وتحليلها.
- أدوات الجودة الأساسية لتحليل المشكلات.
- تحليل الأسباب والنتائج.
- تحليل الأسباب الجذرية.
- تحديد أولويات المشكلات.
- استخدام أسلوب لماذا الخمسة.
- تحليل التباين ومصادر الأخطاء.
- تطوير الإجراءات التصحيحية والتحسينية.
- اتخاذ القرارات المبنية على البيانات.
- تطبيق عملي: تحليل مشكلة جودة باستخدام مجموعة من أدوات الجودة وتطوير خطة للتحسين.

اليوم الرابع

إدارة الأداء والعملاء والموارد

- تطوير مؤشرات الأداء الرئيسية للجودة.
- قياس جودة العمليات والنتائج.
- بناء أنظمة متابعة الأداء.
- قياس رضا العملاء وتجربة المستفيد.
- تحليل شكاوى وملاحظات العملاء.
- تحويل متطلبات العملاء إلى معايير أداء.

اليوم الرابع — تابع

- تمكين الموظفين ومشاركتهم في تحسين الجودة.
- بناء فرق التحسين والعمل الجماعي.
- إدارة جودة الموردين والشركاء.
- تحسين التكامل بين الإدارات.
- تطبيق عملي: تصميم إطار لمؤشرات الجودة ورضا العملاء وأداء الموردين.

اليوم الخامس

تطبيق إدارة الجودة الشاملة والتميز المستدام

- بناء نظام متكامل لإدارة الجودة الشاملة.
- تحديد مبادرات الجودة ذات الأولوية.
- إدارة برامج ومشاريع التحسين.
- قياس أثر مبادرات الجودة على الأداء المؤسسي.
- المقارنة المرجعية وتطبيق أفضل الممارسات.
- الابتكار والتحسين في الخدمات والعمليات.
- بناء ثقافة مؤسسية قائمة على الوقاية والتحسين المستمر.
- دور الإدارة العليا في استدامة الجودة.
- إدارة مقاومة التغيير وتعزيز المشاركة.
- استدامة مكاسب التحسين والتميز المؤسسي.
- تطوير خارطة طريق لتطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- تطبيق عملي: إعداد خطة عمل لمدة 90 يوماً لتطبيق أو تطوير نظام إدارة الجودة الشاملة داخل المؤسسة.



للتسجيل أو لطلب مزيد من المعلومات

صفحة الدورة: <https://quest-training.com/courses/total-quality-management-tqm-training-course>

الموقع الإلكتروني: <https://quest-training.com>

البريد الإلكتروني: info@quest-training.com

الهاتف: +905016771440

