MERCURY

# إدارة الجودة الشاملة

18 – 22 أبريل 2027

أونلاين



Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

# إدارة الجودة الشاملة

**المرجع:** 120281_120094 **التاريخ:** 18 – 22 أبريل 2027 **المكان:** أونلاين **الرسوم:** 1900 Euro

## مقدمة:

تُعد هذه الدورة التدريبية في إدارة الجودة الشاملة، من الدورات الأساسية التي تمكّن المشاركين من فهم شامل لمفاهيم الجودة وتطبيقاتها العملية في المؤسسات الحديثة. تركز هذه الدورة التدريبية، على تعزيز المعرفة حول مبادئ إدارة الجودة الشاملة وأهمية التحسين المستمر في المنظمات لتحقيق أداء مؤسسي متميز. سيطلع المشاركون على أدوات ومنهجيات الجودة مثل جوائز التميز ونظم أيزو Six Sigmag Leang.

ستتضمن دورة إدارة الجودة الشاملة، دراسة نماذج تطبيقية تساعد على تحسين الأداء المؤسسي ورفع مستوى قياس رضا العملاء. سيتمكن المشاركون من تطوير مهاراتهم في إدارة العمليات وتحسينها، وتطبيق مؤشرات الأداء الرئيسية لمتابعة جودة الأداء. تعزز ثقافة الجودة في المؤسسات ومشاركة الموظفين في مبادرات الجودة. سيكون المشاركون قادرين على دمج المعرفة النظرية مع التطبيقات العملية لتحقيق مستوى عالٍ من التميز المؤسسي.

## الفئات المستهدفة:

تستهدف دورة إدارة الجودة الشاملة، الفئات والمحترفين الذين يسعون لاكتساب المعرفة والمهارات:

- المديرون والمشرفون في المؤسسات المختلفة.
- الموظفون المسؤولون عن تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- فرق الجودة وأعضاء لجان مراجعة وتدقيق الجودة.
- الراغبون في تحسين الأداء المؤسسي ورفع كفاءة العمل.
- أي شخص يسعى لتطوير مهاراته في التخطيط الاستراتيجي للجودة.
- المهتمون بتطبيق أدوات إدارة الجودة الشاملة.
- الأفراد الراغبون في فهم مفاهيم إدارة الجودة الشاملة.
- الموظفون المشاركون في قياس رضا العملاء وتحليل النتائج.

## أهداف الدورة التدريبية:

في نهاية هذا البرنامج التدريبي في إدارة الجودة الشاملة، سيكون المشاركون قادرين على:

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

- تحديد مبادئ إدارة الجودة الشاملة وأهميتها في المؤسسات الحديثة.
- تفسير مفهوم التحسين المستمر في المنظمات وتطبيقه على العمليات اليومية.
- استخدام أدوات إدارة الجودة الشاملة لتعزيز جودة المنتجات والخدمات.
- تطبيق مؤشرات الأداء الرئيسية لتقييم الأداء المؤسسي بدقة.
- تصميم استراتيجيات لتعزيز مشاركة الموظفين في الجودة.
- تحليل البيانات واتخاذ قرارات مستندة إلى إدارة العمليات وتحسينها.
- فهم العلاقة بين جوائز التميز ونظم أيزو ونجاح المؤسسات.
- تعزيز قدرة المؤسسة على تقييم الأداء المؤسسي بشكل دوري.
- تطوير خطط عملية لتحسين قياس رضا العملاء ومتابعته.
- دمج معايير الجودة الدولية لضمان الالتزام بأفضل الممارسات.
- تعزيز مهارات القيادة في القيادة في إدارة الجودة وتحفيز الفرق.
- تنفيذ مشاريع التحسين المستمر في المنظمات بكفاءة وفاعلية.
- اختيار أدوات الجودة الأنسب لكل عملية أو قسم.
- تطوير مهارات تحليل العمليات باستخدام التخطيط الاستراتيجي للجودة.

## الكفاءات المستهدفة:

سيكتسب المشاركون الكفاءات التالية من خلال برنامج إدارة الجودة الشاملة:

- القدرة على حل المشكلات وتحليل التحديات العملية.
- مهارة تطبيق أدوات إدارة الجودة الشاملة بفعالية.
- اختيار وتكييف أنظمة الجودة والنماذج المختلفة.
- تنفيذ Lean وسداسية سيجما في تحسين العمليات.
- إدارة التغيير ضمن بيئات عمل متنوعة.
- فهم وتطبيق نظم ISO ومعايير الجودة الدولية.
- تعزيز ثقافة الجودة في المؤسسة وتحفيز مشاركة الموظفين في الجودة.
- قياس وتحليل مؤشرات الأداء الرئيسية لمتابعة جودة العمليات.
- تطوير استراتيجيات لتعزيز تحسين الأداء المؤسسي.
- تنفيذ تدريب على معايير الجودة للموظفين لضمان الالتزام بالمعايير.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

## دراسة سيناريوهات:

في تدريب إدارة الجودة الشاملة، سيطور المشاركون قدراتهم من خلال دراسة السيناريوهات التالية:

- تحليل حالة مؤسسة نجحت في تطبيق إدارة الجودة الشاملة وحققت تحسين الأداء المؤسسي.
- دراسة مثال واقعي على استخدام أدوات إدارة الجودة الشاملة لحل مشكلة محددة.
- مقارنة نتائج مؤشرات الأداء الرئيسية قبل وبعد تطبيق نظم الجودة.
- محاكاة تجربة قياس رضا العملاء وتحليل النتائج لتطوير خطة التحسين.
- دراسة تطبيق التخطيط الاستراتيجي للجودة في مؤسسة متعددة الأقسام.
- سيناريوهات مواجهة التحديات عند تنفيذ Lean وسداسية سيجما.
- دراسة تأثير مشاركة الموظفين في الجودة على نتائج المؤسسة.
- تحليل كيفية دمج مراجعة وتدقيق الجودة في العمليات اليومية.

## محتوى الدورة:

### الوحدة الأولى: مقدمة حول مفاهيم إدارة الجودة الشاملة:

- تعريف الجودة وأنواعها.
- تطور مفاهيم إدارة الجودة الشاملة عبر الزمن.
- التعرف على رواد الجودة مثل دمينيغ، كروسبي، وجوران.
- أهمية تطبيق معايير الجودة الدولية في المؤسسات.
- مقارنة بين جوائز الجودة الوطنية والدولية.
- فهم العلاقة بين نظم أيزو وإدارة الجودة الشاملة.
- تحليل فوائد تطبيق نماذج الجودة المختلفة.
- تقدير تكلفة الجودة الرديئة وتأثيرها على الأداء المؤسسي.
- تحديد النموذج الأنسب لكل مؤسسة.
- تطبيق سلم الجودة للارتقاء بمستوى العمليات.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

## الوحدة الثانية: عناصر النجاح لإدارة الجودة الشاملة:

- فهم أهمية الجودة المدفوعة عبر المتعاملين.
- تطبيق نموذج التخطيط والتنفيذ والتحقق والتصرف PDCA.
- استخدام منهجية الثماني خطوات لحل المشاكل بفعالية.
- تحليل العمليات واكتشاف نقاط التحسين.
- استبعاد القيمة غير المضافة لتعزيز الكفاءة.
- اتخاذ القرارات المستندة إلى الحقائق والبيانات.
- تطبيق منهجية التحسين المستمر KAIZEN.
- تطوير مشاركة الموظفين في الجودة من خلال توليد الأفكار.
- تحفيز الموظفين لضمان استدامة الجودة.

## الوحدة الثالثة: أدوات التحسين والمنهجيات:

- التعرف على أدوات إدارة الجودة الشاملة الأساسية.
- استخدام أدوات ضبط الجودة السبعة بشكل عملي.
- إنشاء مخطط السبب والنتيجة وجداول التحقق.
- استخدام مخططات المراقبة والمدرج التكراري ومخطط باريتو.
- تطبيق العصف الذهني لتحسين الأداء المؤسسي.
- تحليل المخططات: كيف-كيف ولماذا-لماذا.
- تقييم مجال القوة ومخططات التقارب.
- تخطيط العمليات باستخدام أسلوب "السلحفاة".
- تطبيق منهجية بوكا يوك لمنع الخطأ البشري.
- استخدام التفكير الرشيق وتقنيات Lean لتقليل الهدر.
- تطبيق خطوات 5S لإدارة العمل المرئي.
- تنفيذ سداسية سيجما لتحسين جودة العمليات.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

## الوحدة الرابعة: المقارنة المعيارية وآليات تحسين الجودة:

- تعريف المقارنة المعيارية وأهميتها.
- تحديد أسباب ومجالات إجراء المقارنات المعيارية.
- مستويات المقارنة المعيارية المختلفة.
- تقييم مزايا وعيوب المناهج المختلفة للمقارنة.
- تطبيق النتائج لتعزيز تحسين الأداء المؤسسي.
- دراسة حالات عملية لتطوير عمليات المؤسسة.
- استخدام المقارنة المعيارية لدعم التخطيط الاستراتيجي للجودة.

## الوحدة الخامسة: عناصر التحسين المستمر:

- الخطوات الثمانية لتحقيق التحسين المستمر.
- تحديد عوامل النجاح الحاسمة في إدارة الجودة.
- التعرف على عوامل الفشل الشائعة وتجنبها.
- تحسين عمليات المؤسسة باستخدام أدوات الجودة.
- دمج مشاركة الموظفين في الجودة ضمن السياسات اليومية.
- تطوير خطط متابعة مؤشرات الأداء الرئيسية.
- تطبيق التحسين المستمر لتعزيز رضا العملاء.
- تصميم برامج تدريبية متكاملة حول معايير الجودة.
- تعزيز ثقافة الجودة في جميع مستويات المؤسسة.
- متابعة نتائج التحسين وتقييمها بشكل دوري.

## خلاصة وتوصيات الدورة التدريبية:

تمنح هذه الدورة المشاركين فهماً عميقاً وشاملاً لإدارة الجودة الشاملة. تساعد على تطبيق أدوات الجودة بفعالية لتعزيز الأداء المؤسسي. تعزز ثقافة الجودة في المؤسسات وتحفز مشاركة الموظفين في الجودة. يُنصح بمواصلة التدريب العملي ومراجعة الأداء بانتظام لضمان الاستدامة وتحقيق التميز المؤسسي.