



مسؤول ضمان ومراقبة الجودة وتحسين الجودة وتميز الأداء

2027 - 22 فبراير

برشلونة (إسبانيا)



مسؤول ضمان ومراقبة الجودة وتحسين الجودة وتميز الأداء

المرجع: 129976_120428 التاريخ: 22 – 26 فبراير 2027 المكان: برشلونة (إسبانيا) الرسوم: Euro 5600

المقدمة

تقدم هذه الدورة التدريبية مسؤول ضمان ومراقبة الجودة وتحسين الجودة وتميز الأداء، إطاراً مهنيًا متكاملًا لفهم مسؤوليات ضمان الجودة ومراقبة الجودة وتحسين الأداء داخل المؤسسات. كما تركز على بناء معرفة عملية تساعد المشاركين على تطوير نظم الجودة ورفع كفاءة العمليات وتحقيق نتائج مستقرة. وتوضح دور مسؤول ضمان الجودة ومسؤول مراقبة الجودة في الوقاية من الأخطاء ومتابعة الالتزام بالمعايير والإجراءات. وتتناول مبادئ إدارة الجودة الشاملة وأساليب تطوير وتحسين الجودة وفق منهجية منظمة تركز على العميل والعمليّة والنتيجة.

تربط دورة مسؤول ضمان ومراقبة الجودة وتحسين الجودة وتميز الأداء، موضوعات الجودة بمؤشرات قياس وتحسين الأداء، وتحليل المشكلات، والإجراءات التصحيحية والوقائية، والتحسين المستمر. كما تستعرض أدوات ضمان الجودة ومراقبة الجودة، ونماذج التميز المؤسسي، وأساليب دعم ثقافة الجودة والقيادة الفعالة. ويهيئ تدريب مسؤول ضمان ومراقبة الجودة المشاركين لتطبيق المفاهيم النظرية في مواقف مؤسسية واقعية واتخاذ قرارات مبنية على البيانات. ويقدم في مجمله أساساً متيناً لممارسة مسؤول ضمان ومراقبة الجودة وتحسين الجودة وتميز الأداء بكفاءة واتساق.

الفئات المستهدفة

تستهدف دورة مسؤول ضمان ومراقبة الجودة وتحسين الجودة وتميز الأداء، الفئات والمحترفين لاكتساب المعرفة والمهارات:

- مسؤولو ضمان الجودة في المؤسسات.
- مسؤولو مراقبة الجودة وتحسين العمليات.
- مديرو إدارات الجودة والتميز المؤسسي.
- مديرو الأقسام والوحدات التشغيلية.
- المشرفون وقادة فرق العمل.
- موظفو التدقيق والمراجعة الداخلية.
- العاملون في أنظمة إدارة الجودة.
- مختصو تطوير وتحسين الجودة.
- مسؤولو قياس وتحسين الأداء المؤسسي.
- موظفو خدمة العملاء وتجربة المستفيد.
- مديرو الموارد البشرية والتدريب والتطوير.
- القادة الراغبون في ترسيخ ثقافة الجودة.
- الموظفون المشاركون في مبادرات التحسين المستمر.
- الممارسون الساعون إلى تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

أهداف الدورة التدريبية

في نهاية هذا البرنامج التدريبي مسؤول ضمان ومراقبة الجودة وتحسين الجودة وتميز الأداء، سيكون المشاركون قادرين على:

- يعرف المشاركون مفاهيم ضمان الجودة ومراقبة الجودة وتحسين الأداء.
- يميزون بين الوقاية والفحص والتصحيح والتحسين المستمر.
- يفسرون دور إدارة الجودة الشاملة في رفع الأداء المؤسسي.
- يحددون متطلبات أنظمة إدارة الجودة داخل المؤسسات.
- يحددون مسؤوليات مسؤول ضمان الجودة ومسؤول مراقبة الجودة.
- يربطون الجودة باحتياجات العملاء وتوقعاتهم ورضاهم.
- يطورون أساليب عملية لقياس جودة العمليات والنتائج.
- يختارون مؤشرات مناسبة لقياس وتحسين الأداء.
- يطبقون مبادئ التحسين المستمر على العمليات الرئيسية.
- يستخدمون أدوات تحليل الأسباب الجذرية للمشكلات.
- يفسرون استخدام مخطط باريتو ومخططات السيطرة.
- يحددون بيانات الجودة لاكتشاف الانحرافات ومصادر الهدر.
- يقيسون تكلفة الجودة وتأثيرها في النتائج التشغيلية.
- يقيمون فرص تطوير وتحسين الجودة وفق أولويات واضحة.
- يدعمون بناء ثقافة مؤسسية قائمة على الجودة والتميز.
- يطورون خططاً لتحسين الجودة وتميز الأداء بصورة منهجية.
- يحددون أدوار القيادة في دعم مبادرات الجودة.
- يعززون العمل الجماعي والتواصل في مشاريع التحسين.
- يربطون المراجعة الداخلية بمتطلبات ضمان الجودة.
- يحددون أهدافاً قابلة للقياس لمبادرات التحسين المستمر.

الكفاءات المستهدفة

سيكتسب المشاركون الكفاءات التالية من خلال برنامج مسؤول ضمان ومراقبة الجودة وتحسين الجودة وتميز الأداء:

- فهم واضح لمفاهيم ضمان الجودة ومراقبة الجودة.
- معرفة مبادئ إدارة الجودة الشاملة.
- القدرة على تحليل العمليات وتحديد نقاط الخلل.
- مهارة اختيار مؤشرات الأداء المناسبة.
- القدرة على قراءة بيانات الجودة وتفسيرها.
- استخدام أدوات التحليل الأساسية بكفاءة.
- تطبيق أساليب الوقاية وتقليل الأخطاء.
- تطوير خطط التحسين المستمر.
- تحديد الأسباب الجذرية للمشكلات.
- متابعة الإجراءات التصحيحية والوقائية.
- تقييم فعالية أنظمة إدارة الجودة.
- دعم ثقافة الجودة داخل فرق العمل.
- تعزيز مشاركة الموظفين في التحسين.
- تحسين التواصل بين الوحدات والأقسام.
- ربط الجودة باحتياجات العملاء.
- قياس وتحسين الأداء بصورة منهجية.
- دعم قرارات تطوير وتحسين الجودة.
- تحليل نتائج المراجعات الداخلية.

دراسة سيناريوهات

في تدريب مسؤول ضمان ومراقبة الجودة وتحسين الجودة وتميز الأداء، سيطور المشاركون قدراتهم عبر دراسة الحالات:

- تحليل عملية خدمية تتكرر فيها الأخطاء وتحديد أسبابها الجذرية.
- دراسة نتائج تدقيق داخلي تكشف ضعفاً في الالتزام بإجراءات الجودة.
- مقارنة مؤشرات الأداء قبل تطبيق إجراء تحسيني وبعده.
- معالجة شكاوى العملاء وربطها بمراحل العملية التشغيلية.
- تحليل مخطط باريتو لتحديد المشكلات الأعلى تأثيراً.
- تفسير مخطط سيطرة لاكتشاف الانحرافات غير الطبيعية.
- بناء خطة تحسين لمعالجة ارتفاع تكلفة الجودة.
- تقييم دور القيادة في ترسيخ ثقافة الجودة داخل فريق عمل.
- تصميم مؤشرات لقياس جودة عملية وتحسين نتائجها.
- مراجعة إجراء تصحيحي وقياس مدى فعاليته واستدامة نتائجه.

محتوى الدورة

الوحدة الأولى: أسس ضمان الجودة وإدارة الجودة الشاملة

- تعريف الجودة وموقعها ضمن منظومة الأداء المؤسسي.
- التمييز بين ضمان الجودة ومراقبة الجودة في العمليات.
- توضيح مسؤوليات مسؤول ضمان الجودة ومسؤول مراقبة الجودة.
- فهم دورة الجودة ومراحل الوقاية والفحص والتصحيح والتحسين.
- استعراض مبادئ إدارة الجودة الشاملة وأهدافها المؤسسية.
- تحليل فلسفة ديمينغ وأهم مبادئ التحسين المستمر.
- فهم منهجية ستة سيجما ومجالات استخدامها في تحسين العمليات.
- تحديد معوقات تطبيق الجودة وكيفية التعامل معها منهجياً.
- توثيق إجراءات الجودة وتحديد معايير القبول والرفض.
- متابعة الالتزام بالإجراءات وتحديد الفجوات التشغيلية.
- مراجعة نتائج القياس وربطها بأهداف المؤسسة.

الوحدة الثانية: أنظمة الجودة والقيادة والثقافة المؤسسية

- التعرف على مكونات أنظمة إدارة الجودة وأدوارها الرئيسية.
- ربط سياسة الجودة برؤية المؤسسة وأهدافها الاستراتيجية.
- تحديد احتياجات العملاء وتحويلها إلى معايير جودة واضحة.
- بناء ثقافة مؤسسية تدعم الالتزام بالجودة والتميز.
- توضيح دور القيادة في ترسيخ ممارسات ضمان الجودة.
- تعزيز مشاركة الموظفين في حل المشكلات ومبادرات التحسين.
- تطوير التواصل الداخلي لدعم فرق الجودة والعمل الجماعي.
- تطبيق مبادئ تدريب إدارة الجودة الشاملة داخل بيئة العمل.
- توثيق المسؤوليات والصلاحيات ضمن عمليات الجودة المؤسسية.
- تقييم مستوى الالتزام بثقافة الجودة في الوحدات المختلفة.
- معالجة فجوات الثقافة التنظيمية بأساليب تطويرية عملية.

الوحدة الثالثة: أدوات مراقبة الجودة وتحليل الأداء

- تحديد مؤشرات مناسبة لقياس وتحسين الأداء التشغيلي.
- جمع بيانات الجودة وتنظيمها وتحليلها بصورة منهجية.
- استخدام مخطط باريتو لترتيب المشكلات حسب الأولوية.
- استخدام مخطط السبب والنتيجة لتحديد الأسباب الجذرية.
- تفسير مخططات السيطرة ومتابعة استقرار العمليات.
- تحليل الانحرافات وربطها بمصادر الأخطاء والهدر.
- قياس تكلفة الجودة ودعم قرارات تحسين الكفاءة.
- توظيف نتائج القياس في مراقبة الجودة وتحسين الأداء.
- مقارنة النتائج الفعلية بالمستهدفات ومعايير الأداء.
- تحليل الاتجاهات لاكتشاف فرص التحسين المبكر.
- تحويل نتائج التحليل إلى إجراءات قابلة للمتابعة.

الوحدة الرابعة: تطوير وتحسين الجودة وتميز الأداء

- تحديد فرص تطوير وتحسين الجودة في العمليات الأساسية.
- بناء خطط تحسين مرتبطة بأهداف واضحة ومؤشرات قابلة للقياس.
- تطبيق أساليب ضمان الجودة وتحسين الأداء بصورة متكاملة.
- استخدام المراجعة الداخلية للتحقق من فعالية إجراءات الجودة.
- تحليل نتائج المراجعات وتحديد الإجراءات التصحيحية والوقائية.
- ربط تحسين الجودة بتميز الأداء ورضا العملاء.
- متابعة تنفيذ مبادرات التحسين وتقييم استدامة نتائجها.
- تطبيق مبادئ تدريب تحسين الجودة لدعم التطوير المستمر.
- تحديد الأولويات وفق حجم الأثر ومستوى المخاطر.
- إدارة التغيير المصاحب لمشروعات التحسين بصورة منظمة.
- مراجعة فعالية الخطط وتحديثها وفق النتائج.

الوحدة الخامسة: التميز المؤسسي والاستدامة وقياس النتائج

- استعراض نماذج التميز المؤسسي مثل EFQM وBaldridge.
- ربط معايير التميز بممارسات إدارة الجودة وتحسين الأداء.
- تصميم أهداف تحسين واقعية ومحددة وقابلة للقياس.
- تحديد مسؤوليات المتابعة والمساءلة ضمن خطط الجودة.
- قياس أثر المبادرات على العملاء والموظفين والعمليات.
- تحليل النتائج وتحديد الأولويات للدورات التالية من التحسين.
- ترسيخ الممارسات المستدامة لضمان الجودة على المدى الطويل.
- مراجعة التكامل بين الجودة والتميز والأداء المؤسسي.
- بناء مؤشرات لمتابعة نضج الجودة والتميز المؤسسي.
- تقييم أثر التحسينات على الكفاءة والفعالية والاستدامة.
- إعداد مراجعة ختامية تربط النتائج بالأهداف الاستراتيجية.

خلاصة وتوصيات الدورة التدريبية

تؤسس الدورة فهماً لممارسات ضمان الجودة ومراقبة الجودة وتحسين الأداء داخل المؤسسات. وتدعم المشاركين في تطوير الجودة وبناء ثقافة مؤسسية تركز على القياس والتحسين والتميز. كما تساعد على تحويل بيانات الجودة ونتائج المراجعة إلى إجراءات تصحيحية وتحسينية قابلة للمتابعة. ويعزز التطبيق المنهجي للمفاهيم المكتسبة استدامة أنظمة الجودة ورفع كفاءة الأداء المؤسسي.