



مسؤول ضمان ومراقبة الجودة

6 - 10 سبتمبر 2027

مدريد (إسبانيا)



مسؤول ضمان ومراقبة الجودة

المرجع: 115631_120439 التاريخ: 6 - 10 سبتمبر 2027 المكان: مدريد (إسبانيا) الرسوم: Euro 5600

المقدمة:

تم تصميم الدورة التدريبية التفاعلية لضمان الجودة والتحكم لتطوير مهارات المشاركين في ضمان الجودة والتحكم ومنحهم أفضل الممارسات التي يحتاجونها لتنفيذ أنواع مختلفة من برامج الجودة، بما في ذلك إدارة الجودة الشاملة TQM، داخل مؤسستهم، يعد ضمان الجودة والتحكم من المكونات الأساسية لنظام إدارة الجودة الذي يضمن أن المنتج أو الخدمة التي يتم تقديمها تلبي توقعات العميل، توفر أنظمة ضمان الجودة والتحكم إرشادات حول المبادئ والأساليب وأفضل الممارسات للمنظمات لكي تسعى للتميز في كل ما تفعله، إدارة الجودة هي ممارسة قيادية لها تأثير إيجابي على بيئة العمل بأكملها، يبنى القادة الفعالون أساسًا متينًا يسمح لهم بتطوير موظفين ملتزمين حقًا بأداء معنوي عالٍ وأداء محسن، مما يوفر للموظفين فرصًا للمشاركة وحل المشكلات والعمل الجماعي، ويخلق مستوى من التحفيز داخل كل موظف.

الفئات المستهدفة:

- الإدارة العليا.
- مدراء وموظفي ضمان الجودة وإدارة الجودة.
- مدراء الأقسام.
- مشرفو الفريق.
- مدراء الموارد البشرية.
- مدراء التدريب.
- محترفو خدمة العملاء.
- كل من يجد في نفسه الحاجة لهذه الدورة ويرغب بتطوير مهاراته وخبراته.

الأهداف التدريبية

في نهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

- تحديد الفوائد الرئيسية لتنظيم إدارة الجودة الشاملة.
- فهم تأثير القيادة لدعم أنظمة إدارة الجودة.
- تطوير عمليات القياس والتحسين لضمان الجودة والسيطرة عليها.
- فهم كيف يمكن إدخال إدارة الجودة الشاملة في مكان عملهم.
- التعرف على تقنيات تحسين الجودة المفيدة للتحسين المستمر.
- إدراك أهمية معايير الجودة والنماذج والجوائز ISO, TQM, Malcolm Baldrige, EFQM إلخ.

الكفاءات المستهدفة:

- إدارة الجودة كاستراتيجية عمل أساسية.
- التحول الثقافي من أجل التنفيذ الناجح لأفضل ممارسات ضمان الجودة والرقابة.
- نماذج التميز المختلفة.
- أثر ديناميكيات الفريق على فعالية مشاريع التحسين التنظيمي.
- أهمية مشاركة القيادة في عملية إدارة الجودة.

محتوى الدورة

الوحدة الأولى، مقدمة في تقنيات ضمان الجودة وتحسين الرقابة:

- نظرة عامة وأهداف التعلم
- مبادئ ضمان الجودة والرقابة
- مفهوم إدارة الجودة الشاملة
- أصل وفلسفة إدارة الجودة الشاملة TQM
- Deming's أربعة عشر نقطة
- فهم منهجية ستة سيجما
- معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة TQM
- الإدارة التقليدية مقابل إدارة الجودة الشاملة
- مقدمة في تقنيات تحسين الجودة المتعددة

الوحدة الثانية، مبادئ ضمان الجودة والرقابة:

- المبادئ الأساسية لتحقيق إدارة الجودة الشاملة
- الوقاية لا تصحيح
- الجودة التي تركز على العملاء
- إنشاء الرؤية والرسالة والسياسة
- تحديد فرص التحسين التنظيمي المستمر
- بناء الجودة من خلال العمل الجماعي
- بناء الفريق وممارسة القيادة
- تعزيز فعالية الاتصال اللفظي وغير اللفظي

الوحدة الثالثة، تقنيات ضمان الجودة وتحسين الرقابة:

- تحسين العملية
- قياس الأداء، نقطة مرجعية
- برنامج بالدريج الوطني للجودة BNQP، معايير التميز في الأداء
- EFQM، جائزة دبي للجودة، وجائزة سمو الشيخ خليفة للتميز
- السبب والنتيجة
- مخطط باريتو
- مخططات السيطرة
- السيناريوهات العملية لتطبيق أفكار التحسين
- الأساليب التي تحفز التفكير الإبداعي
- قياس النتائج
- تكلفة الجودة

الوحدة الرابعة، تطبيق ثقافة الجودة - دور إدارة الجودة الشاملة:

- وضع المبادئ موضع التنفيذ
- القيادة، الحصول على ملكية فلسفة القيادة النوعية
- إدارة الجودة الشاملة كمبدأ القيادة
- نصائح لتطوير وتدريب قادة الجودة / الموظفين
- تنفيذ إستراتيجية عمل يقودها عملاؤك
- التركيز على التحسين المستمر - دور المراجعة
- التزام ومشاركة القيادة من أعلى إلى أسفل
- عوائق تغيير الثقافة التنظيمية TQM

الوحدة الخامسة، فوائد ضمان الجودة وتحسين الرقابة - أنشطة التحسين لمؤسستك:

- فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة، "أفضل الممارسات"
- العميل - جودة محسنة
- الموظف - زيادة الرضا
- المنظمة - أداء أفضل
- أهمية الموقف والتنمية المهنية
- تحديد أهداف SMART للتحسين المستمر
- تحديد خطة عمل لتحسين إمكانيات الأفكار للمنظمات
- ملخص ومراجعة