



إدارة الجودة الشاملة

09 - 13 أغسطس 2027  
باريس (فرنسا)



## إدارة الجودة الشاملة

الرمز : 127189\_120094 تاريخ الإنعقاد : 09 - 13 أغسطس 2027 دولة الإنعقاد : باريس (فرنسا) التكلفة : 5900 اليورو

### مقدمة:

تُعد هذه الدورة التدريبية في إدارة الجودة الشاملة، من الدورات الأساسية التي تهكّن 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 و Leang و Sigma Six.

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 والمهترفين الذين يسعون لاكتساب المعرفة والمهارات:

- المديرون والمشرفون في المؤسسات المختلفة.
- الموظفون المسؤولون عن تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- فرق الجودة وأعضاء لجان مراجعة وتحقق 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:

- 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 ومتابعتها.
- 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 وفعالية.
- 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 سيجها 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.

## 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 سيجها.
- 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 ديمينغ، 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.

### 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 وجدول التحقق.
- استخدام مخططات المراقبة والحدود 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 يوكا لمنع الخطأ البشري.
- استخدام التفكير الرشيق وتقنيات Lean لتقليل الهدر.
- تطبيق خطوات 5S للإدارة العمل المرئي.
- تنفيذ سداسية سيجها لتحسين جودة العمليات.

### 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 ومؤشرات 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:

تهنح هذه الدورة المشاركون فهماً عميقاً وشاهلاً لإدارة الجودة الشاهلة. تساعد على تطبيق أدوات الجودة بفعالية لتعزيز النداء المؤسسي. تعزز ثقافة الجودة في المؤسسات وتحفز مشاركة الموظفين في الجودة. يُنصح بهواملة التدريب العملي ومراجعة النداء بانتظام لضمان الاستدامة وتحقيق التميز المؤسسي.

نموذج تسجيل :  
إدارة الجودة الشاملة

الرمز : 120094 تاريخ الإنعقاد: 09 - 13 أغسطس 2027 دولة الإنعقاد: باريس (فرنسا) التكلفة: 5900 اليورو

معلومات المشارك

الاسم الكامل (السيد / السيدة) :

الهسمى الوظيفي:

الهاتف / الجوال:

البريد الإلكتروني الشخصي:

البريد الإلكتروني الرسمي:

معلومات جهة العمل

اسم الشركة:

العنوان:

المدينة / الدولة:

معلومات الشخص المسؤول عن ترشيح الموظفين

الاسم الكامل (السيد / السيدة) :

الهسمى الوظيفي:

الهاتف / الجوال:

البريد الإلكتروني الشخصي:

البريد الإلكتروني الرسمي:

طرق الدفع

الرجاء إرسال الفاتورة لي ☐

الرجاء إرسال الفاتورة لشركتي ☐