



إدارة الجودة الشاملة



## إدارة الجودة الشاملة

### المقدمة:

تتوّد هذه الدورة المشاركون بالمعرفة الشاملة حول تاريخ الجودة وتطورها ورواد أدوات الجودة. من خلال ورشّات العمل وتهايرين لعب الأدوار، ستركز هذه الدورة على تطبيقات نظم الجودة والنماذج والنهجيات بها في ذلك جوائز التميز ونظم أيزو و نهجيات التحسين مثل Lean وسداسية سيجها Sigma Six. وستساعد هذه الدورة التفاعلية المشاركين على تطبيق أدوات الجودة الفعالة والمستخدمة في المؤسسات الرائدة، وسيتعلم المشاركون أفضل الممارسات حول كيفية اختيار أو تصميم أو تطبيق هياكل وأدوات الجودة في مؤسساتهم.

### الفئات المستهدفة:

- المدراء والمشرفون.
- الأفراد وجميع الموظفين المسؤولين عن نماذج الجودة وجوائز التميز ونظم أيزو والموظفين المشاركين في تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتحسين أداء المؤسسة.
- كل من يجد في نفسه الحاجة لهذه الدورة ويرغب بتطوير مهاراته وخبراته.

### الأهداف التدريبية

في نهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

- إدراك أهمية نماذج الجودة وتحديد مفاهيم الجودة المختلفة وأطر العمل التي يستخدمها رواد الجودة.
- اكتشاف عناصر نجاح استخدام إدارة الجودة الشاملة TQM.
- استخدام أدوات تحسين الجودة الشاملة لتعزيز رضا المتعاملين وتحسين العمليات داخل مؤسساتهم.
- وصف الأنواع المختلفة من أدوات المقارنة المعيارية والتقنيات لتعزيز مبادرات الجودة.
- تطبيق نهجيات التحسين الأخرى المستخدمة على نطاق واسع.

### الكفاءات المستهدفة:

- حل المشاكل.
- تطبيق أدوات الجودة.
- اختيار نظام ونماذج الجودة.
- تطبيقات lean وسداسية سيجها Sigma Six.
- إدارة التغيير.
- فهم أنظمة الأيزو.

## محتوى الدورة

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

- تعريف الجودة ونماذج الجودة
- تاريخ الجودة
- ما المقصود بإدارة الجودة الشاملة؟
- عوامل النجاح الحاسمة في إدارة الجودة الشاملة
- العلاقة بين أيزو 9000 وإدارة الجودة الشاملة
- فوائد تطبيق نهوذج الجودة
- تكلفة الجودة الرديئة
- مقارنة رواد الجودة ديمينغ، كروسبي، جوران، إلخ
- جوائز الجودة الوطنية:
- جائزة الجودة الأمريكية لهالكور بالدريج
- المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة، جائزة الجودة وجائزة الشيخ خليفة للامتياز
- تحديد النهوذج المناسب لمؤسستك
- سلم الجودة للارتقاء

### الوحدة الثانية، عناصر النجاح لإدارة الجودة الشاملة:

- الجودة المدفوعة عبر المتعاملين
- نهوذج التخطيط والتنفيذ والتحقق والتصرف PDCA
- منهجية الثماني خطوات لحل المشاكل
- منهجية تحليل العملية
- منهجية استبعاد القيود غير المضافة
- أسلوب الإدارة من خلال الحقائق والبيانات
- منهجية التحسين المستمر KAIZEN
- تطوير مشاركة الموظفين من خلال نظم توليد الأفكار
- تشجيع الموظفين

### الوحدة الثالثة، أدوات التحسين والمنهجيات:

- ما هي أدوات الجودة
- أدوات ضبط الجودة السبعة
- مخطط السبب والنتيجة وجدول التحقق ومخططات المراقبة والمدرج التكراري ومخطط باريتو ومخطط الانتشار
- العصف الذهني
- مخططات التحليل: مخططات كيف - كيف ولماذا - لماذا
- تحليل مجال القوة
- مخططات التقارب
- تخطيط العملية: "السلفاة"
- بوكا يوك منهجية منع الخطأ البشري
- التفكير الرشيق
- أنواع الهدر السبعة في المؤسسات
- إدارة العمل الهرمي وبرنامح الخطوات الخمس 5S
- سداسية سيجها

### الوحدة الرابعة، المقارنة المعيارية كوسيلة لتحسين الجودة وآليات العمل:

- ماهي المقارنة المعيارية؟ وما أسباب القيام بها؟
- مستويات المقارنة المعيارية
- مزايا وعيوب مناهج المقارنة المعيارية المختلفة



London - UK +447481362802  
Istanbul - Turkey +905395991206  
Amman - Jordan +962785666966

## الوحدة الخاomsة، عناصر عهلية التحسين الهسهر:

الخطوات الأهاني لهقبيق التحسين  
عوامل النجاح الحاسمة وعوامل الفشل الشائعة في إدارة الجودة الشاملة