



مسؤول ضمان ومراقبة الجودة، تحسين الجودة وتميز الأداء



مسؤول ضمان ومراقبة الجودة، تحسين الجودة وتمهيز الأداء

المقدمة:

تم تصميم الدورة التدريبية التفاعلية لضمان الجودة والتحكم لتطوير مهارات المشاركين في ضمان الجودة ومراقبتها 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 تلي توقعات العميل. توفر أنظمة ضمان الجودة والتحكم إرشادات حول المبادئ والنسائيب وأفضل الممارسات للمنظمات لكي تسعى للتميز في كل ما تفعله، إن إدارة الجودة هي ممارسة قيادية لها تأثير إيجابي على بيئة العمل بأكملها. يبني القادة الفعالون أساساً متيناً يسمح لهم بتطوير موظفين ملتزمين حقاً بأداء معنوي عالٍ وأداء محسن، مما يوفر للموظفين فرصاً للمشاركة وحل المشكلات والعمل الجماعي، ويخلق مستوى من التحفيز داخل كل موظف.

الفئات المستهدفة:

- موظفو الإدارة العليا.
- مدراء وموظفو 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.
- معرفة كيف يمكن إدخال إدارة الجودة الشاملة في مكان العمل.
- تحديد تقنيات تحسين الجودة المفيدة للتحسين المستمر.
- إدراك أهمية معايير الجودة والنماذج والجوائز ISO و TQM و Baldrige Malcolm و EFQM وما إلى ذلك.

الكفاءات المستهدفة:

- تقنيات ضمان الجودة وتحسين الرقابة.
- مبادئ ضمان الجودة والرقابة.
- تقنيات ضمان الجودة وتحسين الرقابة.
- تطبيق ثقافة الجودة - دور إدارة الجودة الشاملة.
- فوائد ضمان الجودة وتحسين الرقابة.

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
- نقطة عشر أربعة Deming's
- فهم منهجية ستة سيجها
- 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
- الجودة التي تركز على العملاء
- إنشاء رؤية ورسالة وسياسة
- تحديد فرص التحسين التنظيمي المستمر
- بناء الجودة من خلال العمل الجماعي
- بناء الفريق وممارسة القيادة
- تعزيز فعالية التواصل اللفظي وغير اللفظي

الوحدة الثالثة، تقنيات ضمان الجودة وتحسين الرقابة:

- تحسين العملية
- قياس الأداء
- برنامج بالدريج الوطني للجودة BNQP، معايير التميز في النداء
- للجودة دبي جائزة EFQM
- السبب والنتيجة
- مخطط باريتو
- مخططات السيطرة
- السيناريوهات العملية لتطبيق أفكار التحسين
- النساليب 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 هؤلاء
- 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:

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