



مسؤول ضمان ومراقبة الجودة



## مسؤول ضمان ومراقبة الجودة

### المقدمة:

تم تصميم الدورة التدريبية التفاعلية لضمان الجودة والتحكم لتطوير مهارات المشاركين في ضمان الجودة والتحكم وفتحهم أفضل الممارسات التي يحتاجونها لتنفيذ أنواع مختلفة من برامج الجودة، بما في ذلك إدارة الجودة الشاملة TQM، داخل مؤسستهم. يعد ضمان الجودة والتحكم من الهكونات الأساسية لنظام إدارة الجودة الذي يضمن أن المنتج أو الخدمة التي يتم تقديمها تلبى توقعات العميل. توفر أنظمة ضمان الجودة والتحكم إرشادات حول المبادئ والنساليب وأفضل الممارسات للمنظمات لكي تسعى للتحسين في كل ما تفعله، 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:

- 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، Baldrige Malcolm، 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، مقدمات في تقنيات ضمان الجودة وتحسين الرقابة:

- نظرة عامة وأهداف التعلم
- مبادئ ضمان الجودة والرقابة
- مفاهيم 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
- مقدمات 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
- للتميز خليفة الشيخ سمو وجائزة، 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 عمالوك
- التركيز على التحسين المستمر - دور المراجعة
- التزام ومشاركة القيادة من أعلى إلى أسفل
- عوائق تغيير الثقافة التنظيمية TQM

## الوحدة الخاوصة، فوائد ضمان الجودة وتحسين الرقابة - أنشطة التحسين لهؤسستك:

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