



الماجستير المصغر في إدارة الجودة (معتهد)



الهاجستير المصغر في إدارة الجودة (معتهد)

مقدمة:

تم تصميم هذه الدورة 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 مؤسساتهم. يعد ضمان الجودة ومراقبتها من المكونات الأساسية لنظام إدارة الجودة الذي يضمن أن المنتج أو الخدمة المقدمة تلبي توقعات العميل.

ترشد أنظمة ضمان ومراقبة الجودة المبادئ والنساليب وأفضل الممارسات للمنظمات للسعي لتحقيق التميز 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 مع معنويات عالية وأداء محسن، مما يوفر للموظفين فرصاً للمشاركة وحل المشكلات والعمل الجماعي، ويخلق مستوى من التحفيز داخل كل موظف.

الفئات المستهدفة:

- الإدارة العليا
- مدراء وموظفو إدارة الجودة
- مدراء الأقسام
- مشرفو الفرق
- مدراء الموارد البشرية
- مدراء التدريب
- المهندسون

اهداف الدورة:

في نهاية هذه الدورة سيتمكن المشاركون من:

- فهم تأثير القيادة في دعم أنظمة إدارة الجودة
- تطوير عمليات القياس والتحسين لضمان الجودة ومراقبتها
- شرح كيف يمكن إدخال إدارة الجودة الشاملة في نظام عملهم
- تحديد تقنيات تحسين الجودة المفيدة للتحسين المستمر
- فهم تطبيق التفكير القائم على المخاطر والقيادة وإدارة العمليات
- بناء ثقة أصحاب المصلحة من خلال إدارة العمليات بما يتماشى مع أحدث المتطلبات
- اكتساب المهارات اللازمة للتخطيط التدقيق وإجراءاته ورقابة الأداء والمتابعة وفقاً لأحدث إصدارات ISO.

الكفاءات المستهدفة:

- تنمية مهارات المشاركين في ضمان الجودة ومراقبتها
- أحدث التقنيات والنساليب في إدارة الجودة الشاملة
- مهارات القيادة وبناء الفريق المطلوبة
- تحسين مهارات الاستماع النشط وطرح الأسئلة لتعزيز فعالية الاتصال
- زيادة مهارات حل المشكلات والتفكير النقدي
- فهم تقنيات وأساليب التحسين المستمر مثل Kaizen و Sigma Six.
- تبني التفكير القائم على المخاطر

محتوى الدورة:

اليوم الأول: مفاهيم وأبعاد ومبادئ الجودة:

1. الترحيب والمقدمة والتعريف بأهداف الدورة
2. معنى الجودة وأبعادها
3. مفهوم الجودة
4. سؤال وجواب
5. الواجب المنزلي

اليوم الثاني: تحسين الجودة:

1. مراجعة سريعة للجلسة الماضية
2. حل الواجب المنزلي
3. مبادئ ديمينغ.
4. تحسين الجودة وسكس سيجما
5. تكلفة الجودة
6. سؤال وجواب
7. الواجب المنزلي

اليوم الثالث: أدوات ضبط الجودة والتوحيد القياسي والمؤشرات:

1. مراجعة سريعة للجلسة الماضية
2. حل الواجب المنزلي
3. العصف الذهني كأداة للتحسين
4. سبع أدوات لمراقبة الجودة
5. مؤشر رضا العملاء الأمريكي ACSI
6. المنظمة الدولية للتوحيد القياسي ISO
7. سؤال وجواب
8. الواجب المنزلي

اليوم الرابع: تحليل نظام إدارة الجودة:

1. مراجعة سريعة للدورة الماضية
2. حل الواجب المنزلي
3. قالب تحليل PESTLE وتحليل SWOT
4. النظرات المهمة
5. منهج العمليات
6. سؤال وجواب
7. الواجب المنزلي

اليوم الخامس: إدارة مخاطر الجودة ومستندات ISO الإلزامية:

1. مراجعة سريعة للجلسة الماضية
2. حل الواجب المنزلي
3. القيادة والالتزام
4. إدارة المخاطر
5. أهداف الجودة
6. إدارة التغيير
7. العمليات والمنتجات والخدمات المقدمة خارجياً
8. قوائم بالوثائق الإلزامية وغير الإلزامية
9. سؤال وجواب
10. مراجعة عامة