

# القواعد الدولية و الإستراتيجيات الحديثة لتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة

## فكرة الدورة

- أحد الأسباب الهامة لنجاح أي مؤسسة هو التطبيق الصحيح لمعايير الجودة و مراقبتها و الإلتزام بها. يسعى معهدنا من خلال الدورة التدريبية "القواعد الدولية و الإستراتيجيات الحديثة لتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة" إلى تطوير مهارات المشاركين في مجال ضمان الجودة و مراقبتها و منحهم أفضل الممارسات المطلوبة لتنفيذ أنواع برامج الجودة المختلفة، بما في ذلك إدارة الجودة الشاملة TQM داخل منظماتهم و التي تضمن أن المنتج أو الخدمة المُقدّمة ترقى إلى توقعات العملاء.
- إدارة الجودة الشاملة كإستراتيجية عمل أساسية
- التحول الثقافي للمنظمة من أجل التنفيذ الناجح لمعايير الجودة لضمان أفضل الممارسات
- نماذج التميز المختلفة للجودة
- تأثير ديناميكية الفريق على فعالية مشاريع التطوير التنظيمي
- أهمية مشاركة القيادة في عملية إدارة الجودة

## أهداف الدورة

- تحديد الفوائد الرئيسية لتنظيم إدارة الجودة الشاملة
- فهم تأثير القيادة في دعم نظم إدارة الجودة
- تطوير عمليات القياس و التحسين لضمان الجودة و مراقبتها
- كيفية تضمين إدارة الجودة الشاملة في مكان عملك
- تحديد تقنيات تحسين الجودة المفيدة للتحسين المستمر
- مناقشة أهمية معايير الجودة و نماذجها المختلفة

## الفئات المستهدفة

تستهدف هذه الدورة التدريبية الكثيرين من الراغبين في تطوير مهارات إدارة الجودة الشاملة و على وجه الخصوص:

- مدراء ضمان الجودة
- مدراء الأقسام
- مشرفي الفرق
- مدراء الموارد البشرية
- مدراء التدريب
- المسؤولين عن خدمة العملاء

## محاوور الءورة

### المفاهيم الأساسية للجوءة الشاملة

- المبادئ الأساسية لإءارة الجوءة الشاملة
- مراحل ءطور إءارة الجوءة الشاملة
- نهج إءوارء ءيمنخ لإءارة الجوءة الشاملة
- نهج جوزيف جوران
- نهج فيليب كروسبى
- الفرق بين ضبط الجوءة و ضمان الجوءة و إءارة الجوءة
- الإءارة الءقليءية و إءارة الجوءة الشاملة
- مراحل ءطبيق إءارة الجوءة الشاملة

### قياءة الجوءة الشاملة

- أهمية القياءة في إنءاح إءارة الجوءة الشاملة
- المهام الرئسية لمءلس الجوءة
- عناصر الءميز في القياءة
- نظم إءارة الموارء البشرية
- نظام الإءءيار و الءوظيف
- نظام الءريب و الءطوير
- نظام المكافآت و الءوافز و الءقءير
- مشاركة الموظفين في الءءسين المسءمر للءمليات

### الءءطيط الإءءرائي

- صفاء و مراحل الءءطيط الإءءرائي
- رسالة و رؤية و قيم المنشاءة / المؤسسة
- الأهداف الإءءرائية
- مؤشرات و عوامل النءاح الأساسية
- المشاركون في بناء الءءطة الإءءرائية
- فواءء الءءطيط الإءءرائي
- الءءط الءنفىءية
- الءءليل الإءءرائي

## تقنيات التحسين المستمر للجودة الشاملة

- المرجعية Benchmarking
- العصف الذهني Brainstorming
- قواعد إستخدام مخطط العلاقات
- خطوات إستخدام خرائط تدفق العمليات
- خطوات إستخدام تحليل سوات
- طريقة إستخدام مخطط هيكل السمكة
- خطوات إستخدام خريطة باريتو Pareto Chart

## نظام المواصفات القياسية الدولية لإدارة الجودة الأيزو 9000

- المنظمة العالمية للمواصفات القياسية
- المبادئ التي يقوم على أساسها نظام الأيزو 9000:2000
- متطلبات نظام الأيزو و الوثائق المطلوبة في النظام
- خطوات تطبيق نظام الأيزو و الحصول على شهادة المطابقة
- عوامل مهمة لنجاح تطبيق نظام الأيزو
- علاقة الأيزو 9000:2000 بإدارة الجودة الشاملة