

# الأخصائي المعتمد في إدارة نظم الجودة

## لمحة عامة

- تطورت إدارة الجودة لتصبح مهنة يسعى إليها العديد في جميع أنحاء العالم . وقد تطورت هيئة المعرفة لإدارة الجودة لتغطي مجالات القيادة والتواصل والاستراتيجية والمهارات التقنية في الجودة وإدارة المشاريع بالإضافة إلى العديد من الكفاءات الأخرى. تهدف هذه الدورة إلى تطوير هذه المهارات وتزويد المشاركين بالأدوات والمنهجيات. سيتم تسليط الضوء على الأدوات والمنهجيات الأكثر شيوعاً والتي يستخدمها أخصائيو الجودة. وبالإضافة إلى ذلك، سيتم تسليط الضوء على بعض صفات القيادة التي يجب على كل أخصائي الجودة التحلي بها. وستعرض هذه الدورة أيضاً مهارات تطوير الفريق التي يجب أن يمر فيها فريق الجودة. إن استخدام مزيج من المهارات والتطبيقات المختلفة هو الهدف النهائي لهذه الدورة الفريدة من نوعها.

## المنهجية

- تقدم هذه الدورة التدريبية إلى المشاركين فيها مجموعة ثرية وقيمة من التمارين وورش العمل والعروض التقديمية، ذلك إلى جانب لعب الأدوار والنقاشات الجماعية التي تجعل هذه الدورة تجربة فريدة وممتعة لجميع المشاركين، كما تستخدم الدورة أدوات التقييم وتحليل الثغرات، وبعض مقاطع الفيديو التي تتناول وتوضح بعض الدروس المستفادة.

## أهداف الدورة

سيتمكن المشاركون في نهاية الدورة من:

- شرح دور وتأثير القيادة على دعم نظم إدارة الجودة
- وصف أهمية الجودة في المؤسسات ودراسة مدارس الجودة المختلفة والمبادئ التي أطلقها رواد الجودة
- تقييم أساليب العمل التعاوني للفريق ودور الفرق في دعم مشاريع التحسين المستمر
- مقارنة المفاهيم المختلفة وأدوات الجودة المختلفة واستخدام أكثرها ملاءمة للمؤسسة في تحديد الأولويات
- تعزيز مبادئ الالتزامات الأخلاقية التي يجب أن يتحلى بها أخصائيو الجودة

## الفئات المستهدفة

- الأفراد والقادة والمشرفون وجميع أولئك الذين يشاركون في تنفيذ إدارة الجودة وتحسين الأداء المؤسسي.

## محاور العلمية

- إدارة الجودة
- مراقبة وضمان الجودة
- استخدام أدوات الجودة
- القيادة
- إدارة الفريق
- تطبيق منهجيات الجودة

## قيادة وإدارة الجودة

- التعاريف وأوجه الشبه والاختلاف
- هل يمكن تعليم القيادة وتطويرها؟
- صفات قائد الجودة الحقيقي
- دور القيادة في دعم نظم إدارة الجودة
- القيادة الظرفية في الجودة

## أساسيات الجودة والتعاريف

- تعريف و مفهوم الجودة
- تاريخ الجودة
- فوائد تنفيذ نموذج الجودة
- أنظمة ادارة الجودة
- ISO9001
- ادارة الجودة الشاملة
- تكلفة الجودة الرديئة
- أسرار النجاح السبعة في إدارة الجودة
- أمثلة عن جوائز الجودة الوطنية
- جائزة دبي للجودة
- جائزة مالكولم بالدريج الوطنية للجودة
- استعراض رواد الجودة
- نقاط ديمنج الاربعة عشر
- ثلاثية جوران للجودة
- مفهوم العيوب الصفرية لكروسي
- بيت الجودة و نشر وتوزيع وظيفة الجودة (QFD)
- منهجية سداسية سيجما Six Sigma

## بناء الفرق في نظام إدارة الجودة

- لماذا تعتبر الفرق مهمة في مشاريع إدارة الجودة؟
- الحواجز التي تحول دون تحقيق إنجازات الفرق
- خصائص الفرق الفعالة
- دورة تطوير الفريق
- أدوات اختيار أعضاء الفريق

## أدوات التحسين والتقنيات

- أي أداة تستخدم
- العصف الذهني
- أدوات الجودة السبعة الكلاسيكية
- لوائح التدقيق
- مخطط باريتو
- مخطط السبب والتأثير
- منحنى التكرار
- رسم التبعر
- خرائط التدفق
- رسم الخرائط وإدارة العمليات
- عناصر الإدارة وأدوات التخطيط
- عملية التدقيق "مخطط السلحفاة"
- تحليل وضع الفشل وتحليل الآثار (FMEA)

## المبادئ الأخلاقية في إدارة الجودة

- أخلاقيات الجودة وفقاً للجمعية الأمريكية للجودة