



المؤسسي الدورة التدريبية: أساسيات إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها العملية لتحقيق التميز

يوليو ٢٠٢٦ ١٠ - ٠٦

الدار البيضاء

(للشخص الواحد) € ٤١٠٠

Ref: #QUA4690_589248



مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

لـللـنـجـاح والـبـقـاء. تـقـدم والتـنـافـسـية، أـصـبـحت الـجـودـة الشـامـلـة لـيـسـت مـجـرـد مـيـزة فـي عـالـم الأـعـمال الـيـوم الـذي يـتـسـم بـالـديـنـامـيـكـية فـي أـسـاسـيـات إـدـارـة الـجـودـة Center هـذه الـدـورـة التـدـريـبـية الشـامـلـة مـن BIG BEN Training تنـافـسـية، بـل ضـرـورـة اسـتـرـاتـيـجـية تـطـبـيـقـاتـها العـمـلـية المـتـقـدـمة. نُـسـلـط الـضـوء عـلى الشـامـلـة (TQM) بـدءً مـن مـفـاهـيـمـها التـأسـيـسـية وـصـولاً رـحـلـة مـتـعـمـقـة وـشـامـلـة الـتي تـمـكـن لـتـعـزـيـز الأـداء، تـحـسـيـن رـضـا العـمـلـاء، و تـحـقـيـق التـمـيـز كـيـفـية دـمـج مـبـادئ TQM فـي صـمـيـم العـمـلـيـات التـنـظـيـمـية إـلى فـي هـذه المـسـيـرة المـؤسـسـات مـن بـنـاء ثـقـافـة التـحـسـيـن المـسـتـمـر، و كـيـف يـمـكـن التـشـغـيـلـي. سـتـكـتـشـف المـنـهـجـيـات والأـدـوات W. Edwards ، الـذي يُـعـتـبـر أباً التـحـوـيـلـية. تـسـتـلـهـم هـذه الـدـورـة مـن أـعـمال رـوا د إـدـارـة لـفـرـق العـمـل أن تـسـاهـم بـفـاعـلـية تـهـدـف ، والـذي ركـز عـلى أـهـمـية التـحـسـيـن المـسـتـمـر "Crisis لإـدـارـة الـجـودـة الـحـديثـة ومـؤـلف كـتـاب "Out of the" الـجـودـة مـثـل Deming تـحـسـيـن الـجـودـة، تـحـدـيـد جـذـور هـذه الـدـورـة إـلى تـزـويـد المـشـاركـيـن بـالمـعـرفـة والمـهـارـات والنـظـام بـدلاً مـن مـجـرـد التـركـيـز عـلى الأـفـرـاد. زـيـادـة والإـنـتـاجـية. يـتـعـلـم المـتـدـرـبـون كـيـفـية بـنـاء أنـظـمـة المـشـكـلات، و تـصـمـيـم حـلـول فـعـالـة لـتـعـزـيـز الكـفـاءة الـلاـزمـة لـقـيـادـة مـبـادـرات فـي بـيئـة الأـعـمال الكـفـاءة التـشـغـيـلـية، و تـلـبـية تـوقـعـات العـمـلـاء بـفـاعـلـية، إـدـارـة جـودـة فـعـالـة تـسـهـم فـي تـخـفـيـض التـكـالـيـف، المـتـغـيـرة. مـما يـؤـدي إـلى الـاسـتـدـامـة المـؤسـسـية



الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مدراء الجودة وموظفوها.
- مهندسو العمليات والإنتاج.
- مدراء الأقسام ورؤساء الفرق.
- المتخصصون في التحسين المستمر و Lean Six Sigma.
- مدراء المشاريع.
- المنتجات والخدمات. جميع المهتمين بتطوير الأداء المؤسسي وتحسين جودة

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- السيارات). قطاع التصنيع (الصناعات التحويلية، الإلكترونيات،
- الضيافة). قطاع الخدمات (البنوك، التأمين، الاتصالات،
- القطاع الصحي والمستشفيات.
- جودة الخدمات العامة وتحسين الكفاءة. الهيئات الحكومية وما في حكمها، التي تسعى لتعزيز
- قطاع التعليم والمؤسسات الأكاديمية.
- شركات تكنولوجيا المعلومات وتطوير البرمجيات.

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- إدارة الجودة وضمان الجودة.
- إدارة العمليات والإنتاج.
- إدارة الموارد البشرية (لتعزيز ثقافة الجودة).
- التطوير التنظيمي والتدريب.
- إدارة المشاريع.
- خدمة العملاء ورضا العملاء.



أهداف الدورة التدريبية:

أتقن المهارات التالية: بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المتدرب قد

- الجودة الشاملة. فهم المبادئ الأساسية والفلسفة الكامنة وراء إدارة
- سياقات متنوعة. تحديد أبعاد الجودة المختلفة وكيفية تطبيقها في
- التحسين. تحليل العمليات التشغيلية وتحديد نقاط الضعف وفرص
- بفاعلية. تطبيق أدوات وتقنيات إدارة الجودة السبع الأساسية
- المؤسسة. تطوير خطط عمل لدمج مفاهيم الجودة الشاملة في ثقافة
- (KPIs). قياس أداء الجودة باستخدام مؤشرات الأداء الرئيسية
- بناء فرق عمل قوية ومحفزة لتعزيز التحسين المستمر.
- المؤسسي. فهم العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والتميز

منهجية الدورة التدريبية:



استفادة للمشاركين. منهجية تفاعلية وشاملة، تجمع بين النظرية Center تعتمد هذه الدورة التدريبية من BIG BEN Training الشاملة وأدواتها. يتم استخدام تتضمن المنهجية عروضاً تقديمية شيقة ومحاضرات مكثفة والتطبيق العملي لضمان أقصى مختلف الصناعات وتطوير حلول مبتكرة. تساهم ورش دراسات الحالة الواقعية لتحليل مشكلات الجودة في تشرح مبادئ الجودة مباشر. تشجع الجلسات الخبرات بين المتدربين، مما يمكنهم من تطبيق العمل والتمارين الجماعية في تعزيز التعاون وتبادل سيتم توفير تغذية راجعة مستمرة لتقييم التفاعلية النقاشات المفتوحة وطرح الأسئلة لتعميق المفاهيم المكتسبة بشكل خلال فهم تمكين المشاركين من تحسين الأداء التشغيلي وجودة التقدم وضمان اكتساب المهارات اللازمة. الهدف هو الفهم بفعالية. عميق لمبادئ إدارة الجودة الشاملة وكيفية تطبيقها المنتجات والخدمات في مؤسساتهم، وذلك من

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: مقدمة إلى إدارة الجودة الشاملة.



- مفهوم الجودة وتطورها التاريخي.
- تعريف إدارة الجودة الشاملة (TQM) وفلسفتها.
- المبادئ الثمانية لإدارة الجودة الشاملة.
- أهمية TQM في بيئة الأعمال الحديثة.
- المؤسسي. فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء
- الجودة الشاملة. الفرق بين مراقبة الجودة، ضمان الجودة، وإدارة

الوحدة الثانية: تخطيط وتنفيذ إدارة الجودة الشاملة.

- قيادة الإدارة العليا ودورها في الجودة الشاملة.
- تخطيط الجودة: تحديد الأهداف والمعايير.
- تحليل العملاء: فهم احتياجاتهم وتوقعاتهم.
- تصميم العمليات لضمان الجودة.
- تطبيق أدوات الجودة في مراحل التخطيط.
- الجودة. مقاومة التغيير وكيفية التعامل معها في مشاريع

الوحدة الثالثة: أدوات وتقنيات إدارة الجودة.

- مخططات السبب والأثر (Ishikawa)، خرائط التحكم، المدرجات أدوات الجودة السبع الأساسية: مخطط باريتو، مخطط التدفق، التكرارية، مخططات التشتت، قوائم الفحص،
- البيانات. تحليل المشكلات واتخاذ القرارات المستندة إلى
- الجودة. مفاهيم Six Sigma و Lean Management ودورها في تحسين
- تقنيات جمع وتحليل البيانات.
- كيفية استخدام هذه الأدوات لتحسين العمليات.

الوحدة الرابعة: قياس وتحسين الأداء.



• مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) للجودة.

• قياس رضا العملاء.

• مراجعات الجودة والتدقيق الداخلي.

• التحسين المستمر: دورة PDCA (Plan-Do-Check-Act).

• منهجية حل المشكلات الموجهة بالجودة.

• تحليل الفجوات وتطوير خطط التحسين.

الوحدة الخامسة: بناء ثقافة الجودة الشاملة.

• دور الموارد البشرية في دعم الجودة الشاملة.

• تمكين الموظفين والمشاركة الفعالة.

• التدريب والتطوير في مجال الجودة.

• بناء فرق العمل والتعاون بين الأقسام.

• تقدير ومكافأة الأداء المتميز في الجودة.

• الناجح. دراسات حالة عالمية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة

الأسئلة المتكررة:

التسجيل في الدورة؟ ما هي المؤهلات أو المتطلبات اللازمة للمشاركين قبل

لا توجد شروط مسبقة.

الإجمالي لساعات الدورة التدريبية؟ كم تستغرق مدة الجلسة اليومية، وما هو العدد

المدة إلى ٢٥٢٠- بمعدل يومي يتراوح بين ٤ إلى ٥ ساعات، تشمل فترات تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام،

ساعة تدريبية. راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي

سؤال للتأمل:



عمل تتطور باستمرار؟ السريع والالتزام الصارم بمعايير الجودة الشاملة في كيف يمكن للمؤسسات تحقيق التوازن بين الابتكار بيئة

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

على رؤى يدمج أحدث مفاهيم إدارة الجودة الشاملة مع تطبيقات تتميز هذه الدورة التدريبية بتصميمها الشامل الذي المشكلات الجوهرية، وليس قابلة للتطبيق الفوري في بيئات عملهم. نركز على عملية مكثفة، مما يضمن حصول المشاركين الجودة المتقدمة. ما يميزنا هو التركيز على فقط التعامل مع الأعراض، من خلال استخدام أدوات تمكين المتدربين من تحليل BEN Training من مجرد التركيز على الامتثال للمعايير. يقدم BIG بناء ثقافة الجودة المستدامة ضمن المؤسسات، بدلاً وتقنيات الهدر، وزيادة رضا العملاء، مما التي تواجهها الشركات اليوم، مثل تحسين الكفاءة محتوى يلامس التحديات الواقعية Center والقدرة التنافسية. يجعل الدورة استثماراً حقيقياً في التميز المؤسسي التشغيلية، تقليل