



## والنمو الدورة التدريبية: بناء نظام جودة متكامل للمؤسسات لضمان التميز التشغيلي

Ref: #QUA8136



## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:





تسعى إلى النمو المستدام التميز في الأداء، أصبح بناء نظام جودة متكامل في ظل التنافسية الشديدة والطلب المتزايد على الإجراءات، بل هو فلسفة شاملة تُساهم في الريادة في السوق. إن نظام الجودة الفعال ليس مجرد أمراً حتمياً لأي مؤسسة العملاء. يقدم BIG BEN Training Center هذه الدورة تحسين الكفاءة التشغيلية، خفض التكاليف، وتعزيز رضا مجموعة من ستغطي الدورة تطوير، وتطبيق نظام جودة متكامل يتناسب مع التدريبية المصممة لتمكين المؤسسات من تصميم، (QMS) مثل ISO 9001 ، أدوات الجودة المبادئ الأساسية لإدارة الجودة\*\*، أطر عمل أنظمة احتياجاتها وأهدافها الاستراتيجية. المؤسسة. سيتعلم المشاركون كيفية تحديد العمليات المتقدمة، وكيفية دمج الجودة في جميع مستويات إدارة الجودة على أهمية القيادة الفعالة، المرتبطة بالجودة، وبناء ثقافة التحسين المستمر. الرئيسية، وضع مؤشرات الأداء، إدارة المخاطر من قيادة كعناصر أساسية لنجاح نظام الجودة\*\*. إن هذا إشراك الموظفين، والتحليل المبني على البيانات تُسلط الدورة الضوء وتحقيق التميز في الأداء مبادرات الجودة، وبناء أنظمة مرنة تُمكن مؤسساتهم البرنامج التدريبي مصمم لتمكين المهنيين الجودة الشاملة مثل Joseph M. Juran ، الذي والمنتجات والخدمات. تستند الدورة إلى أعمال خبراء من التكيف مع التغيرات الجودة. يُعد مرجعاً أساسياً في تأسيس "Control Handbook يُعرف بـ "المعلم الأول للجودة"، وكتابه "Quality في إدارة أنظمة



## الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مدراء الجودة.
- أخصائيو الجودة.
- مدراء العمليات.
- مدراء المشاريع.
- مدراء الإدارات التنفيذية.
- أعضاء فرق التحسين المستمر.
- المشرفون ورؤساء الأقسام.
- المستشارون في مجال الجودة.
- أي شخص معني بتطوير وتطبيق أنظمة الجودة في مؤسسته.
- المهندسون والفنيون في أقسام الإنتاج والخدمات.

## القطاعات والصناعات المستهدفة:

- التصنيع.
- الخدمات (مالية، صحية، تعليمية، لوجستية).
- تكنولوجيا المعلومات والبرمجيات.
- القطاع الحكومي.
- البناء والمقاولات.
- النفط والغاز.
- الصناعات الدوائية.
- الطيران والدفاع.
- الاستشارات.
- المؤسسات غير الربحية.



## الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- إدارة الجودة.
- العمليات والإنتاج.
- البحث والتطوير.
- الموارد البشرية.
- المبيعات والتسويق.
- المشتريات.
- تكنولوجيا المعلومات.
- المالية.
- الامتثال والشؤون القانونية.
- الصيانة والدعم الفني.

## أهداف الدورة التدريبية:

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



- فهم المفاهيم الأساسية لنظم إدارة الجودة (QMS).
- تصميم هيكل نظام جودة متكامل لمؤسسته.
- تطبيق متطلبات المعيار ISO 9001 بشكل فعال.
- تحديد العمليات الرئيسية ووضع مؤشرات الأداء.
- إدارة المخاطر المتعلقة بالجودة وتحليلها.
- تنفيذ أدوات الجودة لتحسين العمليات والأداء.
- تطوير ثقافة التحسين المستمر في بيئة العمل.
- إجراء عمليات التدقيق الداخلي لنظام الجودة.
- إعداد المؤسسة للحصول على الشهادات الدولية.
- قيادة مبادرات الجودة وتحقيق التميز التشغيلي.

## منهجية الدورة التدريبية:



لتمكين المشاركين منهجية تدريبية شاملة تجمع بين التعلم النظري يعتمد BIG BEN Training Center في هذه الدورة على من المحاضرات التفاعلية التي تُركز على من بناء أنظمة جودة متكاملة وفعالة. تُقدم الدورة المتقن والتطبيق العملي المباشر، نجحت في مثل ISO ٩٠٠١ ، وأدوات الجودة المتقدمة. سيتم تزويد الأسس العلمية لإدارة الجودة\*\*، أطر العمل العالمية مزيجاً وضع مؤشرات أداء تطبيق أنظمة الجودة، بالإضافة إلى ورش عمل عملية المشاركين بدراسات حالة واقعية لشركات أدوات مثل Leang Six Sigma قابلة للقياس، وتطوير خطط عمل لتحسين الجودة\*\*. تُمكنهم من تحديد عمليات مؤسساتهم، تشجيع العمل الجماعي، المناقشات المفتوحة، وكيفية دمجها في نظام الجودة الشامل. Manufacturing سيتم التركيز على المتدربين على التفكير النقدي وحل المشكلات المعقدة. تُقدم تغذية وتمارين المحاكاة التي تُساعد على تطوير مهارات يتم خفض التكاليف، وتحقيق رضا العملاء تصميم وتنفيذ نظام جودة متين يُساهم في زيادة راجعة فردية وجماعية لضمان قدرة المهنيين من قيادة التحول نحو التميز التشغيلي. المستمر. يلتزم BIG BEN Training Center بتمكين الكفاءة،

## **خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):**

### **(QMS). الوحدة الأولى: المبادئ الأساسية لنظم إدارة الجودة**



- مفهوم الجودة وتطورها التاريخي.
- المبادئ السبع لإدارة الجودة (ISO 9000).
- نماذج أنظمة إدارة الجودة (TQM, ISO 9001).
- أهمية نظام الجودة المتكامل للأداء المؤسسي.
- دور القيادة والمسؤولية الإدارية.
- التخطيط الاستراتيجي لنظام الجودة.
- دمج نظام الجودة مع استراتيجية الأعمال.

## الوحدة الثانية: تصميم وتوثيق نظام إدارة الجودة.

- تحديد نطاق نظام الجودة.
- تحليل العمليات وخرائط التدفق.
- تحديد أصحاب المصلحة واحتياجاتهم.
- تعليمات العمل). توثيق نظام الجودة (كتيب الجودة، الإجراءات،
- إدارة الوثائق والسجلات.
- تحديد المسؤوليات والصلاحيات.
- نظام التحكم في التغيير.

## الوحدة الثالثة: تطبيق أدوات وتقنيات الجودة.

- أدوات الجودة السبع الأساسية.
- منهجية تحليل السبب الجذري (Root Cause Analysis).
- مقدمة إلى Six Sigma ومنهجية DMAIC.
- مبادئ Lean Manufacturing وتطبيقها في الخدمات.
- مخططات التحكم الإحصائي للعمليات (SPC).
- تحليل نمط وأسلوب الفشل وتأثيراته (FMEA).
- تحسين العمليات التشغيلية.



## المستمر. الوحدة الرابعة: إدارة المخاطر والفرص والتحسين

- فهم سياق المنظمة وتحديد المخاطر والفرص.
- منهجيات تقييم المخاطر (Risk Assessment).
- تخطيط الإجراءات لمعالجة المخاطر والفرص.
- آليات التحسين المستمر (PDCA Cycle).
- التصحيحية والوقائية. التعامل مع حالات عدم المطابقة والإجراءات
- إدارة برامج التحسين المستمر.
- بناء ثقافة التحسين وإشراك الموظفين.

## لشهادات. الوحدة الخامسة: التدقيق الداخلي وإعداد المؤسسة

- أهمية التدقيق الداخلي ومبادئه.
- تخطيط وتنفيذ التدقيق الداخلي.
- تحليل نتائج التدقيق ووضع التوصيات.
- مراجعات الإدارة لنظام الجودة\*\*.
- عملية الحصول على شهادة ISO 9001.
- الصيانة المستمرة لنظام الجودة\*\* وإعادة الشهادة.
- التوجهات المستقبلية في أنظمة إدارة الجودة.

## 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:

أم أننا بحاجة إلى التغيير، هل يمكن لنظم الجودة التقليدية أن تظل في عالم تتزايد فيه التعقيدات التكنولوجية وسرعة الابتكار المستمر بدلاً من الامتثال الصارم؟ نماذج جودة أكثر مرونة وقابلية للتكيف تُركز على كافية لضمان التميز المؤسسي،

## ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟



عن الدورات التي قد بتركيزها الشامل والعميق على بناء نظام جودة متكامل تتميز هذه الدورة من BIG BEN Training Center منهجاً تعليمياً فريداً يُمكن المشاركين تركّز على جانب واحد من الجودة أو معيار معين فقط. للمؤسسات، مما يجعلها مختلفة الجودة بدلاً من مجرد تطبيق قوالب جاهزة. ما يميز هذه من تصميم نظام جودة يلائم سياق مؤسستهم المحدد، نحن نقدم خلال ورش العمل العملية كاستثمار استراتيجي\*\* يُساهم في النمو والربحية، الدورة هو تزويد المشاركين بالقدرة على فهم سيتعلم المتدربون كيفية تحديد العمليات المكثفة ودراسات الحالة التي تُحاكي تحديات الأعمال وليس مجرد عبء تشغيلي. من النظرية، بل تُعد مؤسسية تُعلي من قيمة الجودة والتحسين المستمر. الحاسمة، إدارة المخاطر بفعالية، وبناء ثقافة الحقيقية، مؤسساتهم نحو التميز التشغيلي الدائم. المشاركين ليكونوا قادة تغيير حقيقيين، قادرين على إنها لا تكتفي بتقديم المعرفة قيادة