

المقدمة:

تم تصميم هذه الدورة التدريبية التفاعلية لتطوير مهارات المشاركين في مجال ضمان الجودة والتحكم، وتزويدهم بأفضل الممارسات اللازمة لتنفيذ برامج الجودة المختلفة مثل إدارة الجودة الشاملة (TQM) داخل مؤسساتهم. يُعد ضمان الجودة والتحكم من المكونات الأساسية لنظام إدارة الجودة، حيث يضمن أن المنتج أو الخدمة المقدمة تلبي توقعات العميل. توفر أنظمة ضمان الجودة والتحكم إرشادات ومبادئ وأفضل الممارسات للمنظمات لتسعى نحو التميز في جميع عملياتها. تساهم إدارة الجودة في خلق بيئة عمل إيجابية من خلال القيادة الفعّالة التي تؤثر بشكل إيجابي على الأداء العام للمؤسسة، حيث تبني أساسًا قويًا يتيح تطوير موظفين ملتزمين ويحفزهم نحو أداء معنوي عالٍ وتحسين مستمر في العمل الجماعي وحل المشكلات.

الفئات المستهدفة:

- الإدارة العليا.
- مدراء وموظفو ضمان الجودة وإدارة الجودة.
- مدراء الأقسام.
- مشرفو الفرق.
- مدراء الموارد البشرية.
- مدراء التدريب.
- محترفو خدمة العملاء.
- كل من يرغب في تطوير مهاراته وخبراته في هذا المجال.

الأهداف التدريبية:

في نهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- تحديد الفوائد الرئيسية لتنظيم إدارة الجودة الشاملة.
- فهم تأثير القيادة ودورها في دعم أنظمة إدارة الجودة.
- تطوير عمليات القياس والتحسين لضمان الجودة والتحكم.
- معرفة كيفية إدخال ممارسات إدارة الجودة الشاملة في بيئة العمل.
- التعرف على تقنيات تحسين الجودة التي تسهم في التحسين المستمر.
- إدراك أهمية معايير الجودة والنماذج الجوائز (مثل ISO, TQM, Malcolm Baldrige, EFQM وغيرها).

الكفاءات المستهدفة:

- إدارة الجودة كاستراتيجية أساسية في العمل.
- التحول الثقافي اللازم لتنفيذ أفضل ممارسات ضمان الجودة والتحكم.
- التعرف على نماذج التميز المختلفة في إدارة الجودة.
- فهم تأثير ديناميكيات الفريق على فعالية مشاريع التحسين التنظيمي.
- أهمية المشاركة القيادية في عملية إدارة الجودة.

محتوى الدورة:

الوحدة الأولى: مقدمة في تقنيات ضمان الجودة وتحسين الرقابة

- نظرة عامة على أهداف التعلم في الدورة.
- المبادئ الأساسية لضمان الجودة والتحكم.
- مفهوم إدارة الجودة الشاملة.
- أصل وفلسفة إدارة الجودة الشاملة (TQM).
- استعراض النقاط الأربعة عشر لديمينغ.

- فهم منهجية "سطة سيجما".
- المعوقات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- مقارنة بين الإدارة التقليدية وإدارة الجودة الشاملة.
- مقدمة في تقنيات تحسين الجودة المتنوعة.
- الوحدة الثانية: مبادئ ضمان الجودة والرقابة
- المبادئ الأساسية لتحقيق إدارة الجودة الشاملة.
- الوقاية بدلاً من التصحيح.
- الجودة التي تركز على العميل.
- كيفية إنشاء الرؤية والرسالة والسياسة التنظيمية.
- تحديد فرص التحسين التنظيمي المستمر.
- بناء الجودة من خلال العمل الجماعي.
- أهمية بناء الفرق وممارسة القيادة الفعالة.
- تعزيز فعالية الاتصال اللفظي وغير اللفظي.
- الوحدة الثالثة: تقنيات ضمان الجودة وتحسين الرقابة
- تحسين العمليات.
- قياس الأداء وتحديد النقاط المرجعية.
- برنامج التميز الوطني في الجودة (BNQP).
- معايير التميز في الأداء (EFQM)، جائزة دبي للجودة، وجائزة سمو الشيخ خليفة للتميز.
- التحليل باستخدام السبب والنتيجة.
- استخدام مخطط باريتو.
- مخططات السيطرة والرقابة.

- السيناريوهات العملية لتطبيق أفكار التحسين.
 - الأساليب التي تحفز التفكير الإبداعي.
 - قياس النتائج وتحديد تكلفة الجودة.
- الوحدة الرابعة: تطبيق ثقافة الجودة - دور إدارة الجودة الشاملة
- تنفيذ المبادئ المتبعة في إدارة الجودة الشاملة.
 - القيادة: كيفية تبني فلسفة القيادة النوعية.
 - إدارة الجودة الشاملة كأداة قيادية فعّالة.
 - نصائح لتطوير وتدريب قادة الجودة والموظفين.
 - تنفيذ استراتيجية عمل تركز على العملاء.
 - التركيز على التحسين المستمر من خلال المراجعة.
 - الالتزام والمشاركة القيادية من أعلى إلى أسفل.
 - التحديات التي قد تواجهها ثقافة التنظيم أثناء تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- الوحدة الخامسة: فوائد ضمان الجودة وتحسين الرقابة - أنشطة التحسين للمؤسسة
- الفوائد المرتبطة بتطبيق إدارة الجودة الشاملة.
 - تحسين جودة العميل وزيادة رضا الموظف.
 - تحقيق أداء أفضل للمؤسسة.
 - أهمية الموقف والتنمية المهنية المستمرة.
 - تحديد أهداف التحسين المستمر باستخدام SMART.
 - تطوير خطة عمل لتعزيز أفكار التحسين في المنظمات.
 - ملخص الدورة ومراجعة النقاط الرئيسية التي تم تغطيتها.

