

المقدمة:

تهدف هذه الدورة التدريبية إلى تزويد المشاركين بمعرفة شاملة وعميقة حول تطور مفهوم الجودة عبر الزمن، بدءاً من نشأتها التاريخية وحتى مراحل تطورها الحديثة، إلى جانب التعرف على أبرز رواد الجودة وأساليبهم ونماذجهم التي أثرت بشكل مباشر في صياغة معايير الجودة الحالية.

تُركز الدورة من خلال ورش العمل العملية وتمارين لعب الأدوار التفاعلية على الجوانب التطبيقية لنظم الجودة، من خلال استعراض النماذج والمعايير والمنهجيات المستخدمة عالمياً مثل جوائز التميز المؤسسي، أنظمة الأيزو (ISO)، بالإضافة إلى منهجيات التحسين المستمر مثل Lean وسداسية سيجما (Six Sigma).

وتهدف الدورة أيضاً إلى تمكين المشاركين من استخدام الأدوات الفعالة لإدارة الجودة، والتي أثبتت جدارتها في المؤسسات الرائدة، مع تعريفهم بأفضل الممارسات المعتمدة عالمياً لاختيار أو تصميم أو تنفيذ هياكل الجودة المناسبة، وتطبيقها بما يتماشى مع خصوصية مؤسساتهم واحتياجاتها التنظيمية والتشغيلية.

الفئات المستهدفة:

- المدراء والمشرّفون في المؤسسات المختلفة.
- الأفراد وجميع العاملين المسؤولين عن إدارة الجودة ونماذج التميز المؤسسي وأنظمة الأيزو.
- الموظفون المشاركون في تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة وبرامج تحسين الأداء المؤسسي.
- كل من يرى في نفسه الحاجة لاكتساب أو تطوير المعارف والمهارات المتعلقة بالجودة، والراغبون في تعزيز قدراتهم في هذا المجال الحيوي.

الأهداف التدريبية:

مع نهاية هذا البرنامج التدريبي، سيتمكن المشاركون من:

- إدراك أهمية نماذج الجودة المختلفة وفهم المفاهيم المتنوعة للجودة وأطر العمل التي يعتمد عليها رواد الجودة العالميون.
- التعرف على العوامل الأساسية لضمان نجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة (TQM) في بيئات العمل.
- استخدام الأدوات المناسبة لتحسين جودة العمليات والخدمات والمنتجات، بما يعزز من رضا المتعاملين ويدعم تحقيق أهداف المؤسسات.

- وصف أنواع وتقنيات أدوات المقارنة المعيارية، وتطبيقها كوسيلة فعالة لدعم مبادرات الجودة وتعزيز التنافسية.
- إتقان وتطبيق أبرز منهجيات التحسين المستخدمة عالمياً لتطوير الأداء المؤسسي بشكل مستدام.

الكفاءات المستهدفة:

- تطوير مهارات حل المشكلات.
- استخدام أدوات الجودة الفعالة في تحسين العمليات.
- اختيار الأنظمة والنماذج الملائمة لإدارة الجودة.
- تطبيق مبادئ Lean ومنهجية Six Sigma في بيئات العمل.
- إدارة التغيير المؤسسي المرتبط بتطبيق الجودة.
- فهم شامل ومتقدم للأنظمة الأيزو وتطبيقاتها.

محتوى الدورة:

الوحدة الأولى: مقدمة حول مفاهيم إدارة الجودة الشاملة (TQM)

- تعريف مفهوم الجودة ونماذجها المختلفة.
- استعراض تاريخ الجودة وتطور مفاهيمها عبر الزمن.
- مفهوم إدارة الجودة الشاملة وأهميته في السياق المؤسسي.
- تحديد عوامل النجاح الحاسمة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- العلاقة التكاملية بين نظام أيزو 9000 وإدارة الجودة الشاملة.
- استعراض فوائد تطبيق نماذج الجودة المختلفة.
- التعرف على تكلفة الجودة الرديئة وأثرها على الأداء المؤسسي.
- مقارنة بين رواد الجودة العالميين: ديمينغ، كروسبي، جوران، وغيرهم.
- جوائز الجودة الوطنية والعالمية مثل:
 - o جائزة مالكوم بالدريج للجودة الأمريكية.

0 جائزة المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة (EFQM).

0 جائزة الشيخ خليفة للتميز.

• كيفية اختيار النموذج الأمثل لمؤسستك.

• مفهوم سلم الجودة لتحقيق الارتقاء المستمر.

الوحدة الثانية: عناصر النجاح لإدارة الجودة الشاملة

• مفهوم الجودة الموجهة عبر المتعاملين واحتياجاتهم.

• تطبيق دورة التخطيط والتنفيذ والتحقق والتصرف (PDCA).

• منهجية الخطوات الثمانية لحل المشكلات.

• منهجية تحليل العمليات وأدواتها.

• منهجية استبعاد القيمة غير المضافة لتحسين الكفاءة التشغيلية.

• اعتماد الإدارة القائمة على الحقائق والبيانات الموثوقة.

• تطبيق منهجية التحسين المستمر (KAIZEN).

• تنمية مشاركة الموظفين في عمليات الجودة من خلال أنظمة توليد الأفكار.

• استراتيجيات تحفيز وتشجيع الموظفين لتعزيز ثقافة الجودة.

الوحدة الثالثة: أدوات التحسين والمنهجيات

• التعريف بأدوات الجودة الرئيسية.

• أدوات ضبط الجودة السبع:

0 مخطط السبب والنتيجة.

0 جدول التحقق.

0 مخططات المراقبة.

0 المدرج التكراري.

0 مخطط باريتو.

0 مخطط الانتشار.

- تقنيات العصف الذهني في توليد الأفكار الإبداعية.
 - مخططات التحليل مثل مخطط "كيف-كيف" و"لماذا-لماذا".
 - تحليل مجال القوة وتأثيره في تحسين الأداء.
 - مخططات التقارب ودورها في ترتيب الأفكار.
 - تخطيط العملية باستخدام نموذج السلحفاة.
 - منهجية (بوكا يوك) لمنع الأخطاء البشرية.
 - مفهوم التفكير الرشيق (Lean Thinking).
 - أنواع الهدر السبع في المؤسسات وطرق القضاء عليها.
 - إدارة العمل المرئي وبرنامج الخطوات الخمس (5S).
 - تطبيقات سداسية سيجما (Six Sigma) كمنهجية متقدمة للتحسين.
- الوحدة الرابعة: المقارنة المعيارية كوسيلة لتحسين الجودة وآليات العمل
- تعريف المقارنة المعيارية وأسباب اللجوء إليها.
 - مستويات المقارنة المعيارية المختلفة.
 - استعراض مزايا وعيوب مناهج المقارنة المعيارية المستخدمة في المؤسسات.
- الوحدة الخامسة: عناصر عملية التحسين المستمر
- استعراض الخطوات الثمانية الأساسية لتحقيق التحسين المستمر.
 - تحليل العوامل الحاسمة لضمان نجاح إدارة الجودة الشاملة.
 - تحديد عوامل الفشل الشائعة التي تعيق تنفيذ برامج الجودة الشاملة.

