

المقدمة:

اعتمدت العديد من المنظمات على نهج منظم لإدارة عملياتها باستخدام مجموعة متنوعة من المعايير والتقنيات لضمان الجودة. تهدف هذه الدورة التدريبية إلى تطوير مهارات المشاركين وتعريفهم بمفاهيم ضمان الجودة، بالإضافة إلى تزويدهم بأفضل الممارسات التي يمكنهم تطبيقها لتحسين ضمان الجودة داخل مؤسساتهم. تشمل الدورة أيضًا آخر التحديثات حول معيار ISO 9001 الجديد. سيتعرف المشاركون على المفاهيم المختلفة لإدارة الجودة في المنظمات وكيفية إدارة المخاطر والفرص بفعالية من خلال تطبيق ممارسات إدارة ضمان الجودة الفعالة.

الفئات المستهدفة:

- مدراء الأقسام.
- مشرفو الفرق.
- مدراء الموارد البشرية.
- الخبراء في المجال المالي الذين يودون التوسع في فهم ضمان الجودة.
- الخبراء في تدقيق الحسابات المالية الذين يرغبون في تعميق معرفتهم بأنظمة تدقيق إدارة الجودة.
- كل من يشعر بحاجة لتطوير مهاراته وخبراته في هذا المجال.

الأهداف التدريبية:

بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- معرفة تاريخ ضمان الجودة.
- فهم دور العمل الجماعي الفعال في تعزيز ضمان الجودة الشاملة.
- التعرف على النماذج والأطر المختلفة لضمان الجودة.
- إدراك أهمية العميل في نظام إدارة الجودة.
- التعرف على أحدث الأطر الدولية في أنظمة الإدارة ومناقشة الفوائد التي يمكن أن تعود بها على المنظمات.
- تقدير الأساليب المتبعة لتحديد وتحسين التفاعل بين العمليات التجارية.

- فهم أهمية إدارة الجودة في المنظمات.
- تطوير فهم لكيفية مساهمة دورهم في مساعدة المنظمة على تطوير نظام فعال لإدارة الجودة.
- فهم تأثير العمل الجماعي على نظام إدارة الجودة.
- تطوير مهارات العمل الجماعي.
- التعرف على أطر إدارة الجودة المختلفة وكيفية تطبيقها.

الكفاءات المستهدفة:

- فهم المقاييس الدولية وفوائدها العالمية والتنظيمية في عمليات ضمان الجودة.
- التعرف على مقدمة لضمان الجودة والرقابة.
- دراسة نهج العمليات لإدارة ضمان الجودة.
- فهم مبادئ ضمان الجودة والرقابة.
- تعلم تقنيات ضمان الجودة ومراقبتها.

محتوى الدورة:

الوحدة الأولى: المقاييس الدولية والفوائد العالمية والتنظيمية لعملية ضمان الجودة

- تاريخ المعايير الدولية.
- الفوائد الاقتصادية للتوحيد القياسي.
- الفوائد التنظيمية للتوحيد القياسي.
- دور المعايير كآلية للتحكم في المخاطر التنظيمية.
- أهمية العمل الجماعي في ضمان الجودة.
- تمرين لبناء الفريق.

الوحدة الثانية: مقدمة في ضمان الجودة والرقابة

- مقدمة لضمان الجودة والتحكم.

- تاريخ تطور ضمان الجودة.
 - مقدمة لأنماط ضمان الجودة والرقابة.
 - مفاهيم إدارة الجودة الشاملة.
 - نماذج مثل النقاط الأربعة عشرة ومناهج أخرى.
 - نهج العمليات وISO 9001.
- الوحدة الثالثة: نهج العملية لإدارة ضمان الجودة
- الهيكل عالي المستوى لمعيار ISO - الملحق SL.
 - ISO 9001 كإطار عمل لإدارة ضمان الجودة.
 - نهج العملية وفهم المنظمة على أنها مجموعة من العمليات المترابطة.
 - التعامل مع المخاطر والفرص في نظام إدارة الجودة.
- الوحدة الرابعة: مبادئ ضمان الجودة والرقابة
- المبادئ الأساسية التي تسهم في تحقيق إدارة الجودة الشاملة.
 - التأكيد على الوقاية بدلاً من التصحيح.
 - الجودة التي تركز على العملاء.
 - كيفية تأسيس الرؤية والرسالة والسياسة الخاصة بالمنظمة.
 - فرص التحسين المستمر في العمليات التنظيمية.
 - بناء الجودة من خلال العمل الجماعي.
- الوحدة الخامسة: تقنيات ضمان ومراقبة الجودة
- تحسين العمليات.
 - برنامج بالدريдж الوطني للجودة (BNQP) ومعايير التميز في الأداء.
 - جائزة التميز الأوروبية EFQM وجائزة دبي للجودة.

- تحديد الأهداف ومؤشرات الأداء الرئيسية.
- قياس النتائج - تكلفة الجودة.