

القواعد الدولية و الإستراتيجيات الحديثة لتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة

فكرة الدورة

- أحد الأسباب الهامة لنجاح أي مؤسسة هو التطبيق الصحيح لمعايير الجودة و مراقبتها و الإلتزام بها. يسعى معهدنا من خلال الدورة التدريبية "القواعد الدولية و الإستراتيجيات الحديثة لتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة" إلى تطوير مهارات المشاركين في مجال ضمان الجودة و مراقبتها و منحهم أفضل الممارسات المطلوبة لتنفيذ أنواع برامج الجودة المختلفة، بما في ذلك إدارة الجودة الشاملة TQM داخل منظماتهم و التي تضمن أن المنتج أو الخدمة المُقدّمة ترقى إلى توقعات العملاء.
- إدارة الجودة الشاملة كإستراتيجية عمل أساسية
- التحول الثقافي للمنظمة من أجل التنفيذ الناجح لمعايير الجودة لضمان أفضل الممارسات
- نماذج التميز المختلفة للجودة
- تأثير ديناميكية الفريق على فعالية مشاريع التطوير التنظيمي
- أهمية مشاركة القيادة في عملية إدارة الجودة

أهداف الدورة

- تحديد الفوائد الرئيسية لتنظيم إدارة الجودة الشاملة
- فهم تأثير القيادة في دعم نظم إدارة الجودة
- تطوير عمليات القياس و التحسين لضمان الجودة و مراقبتها
- كيفية تضمين إدارة الجودة الشاملة في مكان عملك
- تحديد تقنيات تحسين الجودة المفيدة للتحسين المستمر
- مناقشة أهمية معايير الجودة و نماذجها المختلفة

الفئات المستهدفة

تستهدف هذه الدورة التدريبية الكثيرين من الراغبين في تطوير مهارات إدارة الجودة الشاملة و على وجه الخصوص:

- مدراء ضمان الجودة
- مدراء الأقسام
- مشرفي الفرق
- مدراء الموارد البشرية
- مدراء التدريب
- المسؤولين عن خدمة العملاء

محاورة الدورة

المفاهيم الأساسية للجودة الشاملة

- المبادئ الأساسية لإدارة الجودة الشاملة
- مراحل تطور إدارة الجودة الشاملة
- نهج إدوارد ديمنغ لإدارة الجودة الشاملة
- نهج جوزيف جوران
- نهج فيليب كروسبي
- الفرق بين ضبط الجودة و ضمان الجودة و إدارة الجودة
- الإدارة التقليدية و إدارة الجودة الشاملة
- مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة

قيادة الجودة الشاملة

- أهمية القيادة في إنجاح إدارة الجودة الشاملة
- المهام الرئيسية لمجلس الجودة
- عناصر التميز في القيادة
- نظم إدارة الموارد البشرية
- نظام الإختيار و التوظيف
- نظام التدريب و التطوير
- نظام المكافآت و الحوافز و التقدير
- مشاركة الموظفين في التحسين المستمر للعمليات



التخطيط الإستراتيجي

- صفات و مراحل التخطيط الإستراتيجي
- رسالة و رؤية و قيم المنشأة / المؤسسة
- الأهداف الإستراتيجية
- مؤشرات و عوامل النجاح الأساسية
- المشاركون في بناء الخطة الإستراتيجية
- فوائد التخطيط الإستراتيجي
- الخطط التنفيذية
- التحليل الإستراتيجي

تقنيات التحسين المستمر للجودة الشاملة

- المرجعية Benchmarking
- العصف الذهني Brainstorming
- قواعد إستخدام مخطط العلاقات
- خطوات إستخدام خرائط تدفق العمليات
- خطوات إستخدام تحليل سوات
- طريقة إستخدام مخطط هيكل السمكة
- خطوات إستخدام خريطة باريتو Pareto Chart

نظام المواصفات القياسية الدولية لإدارة الجودة الأيزو 9000

- المنظمة العالمية للمواصفات القياسية
- المبادئ التي يقوم على أساسها نظام الأيزو 9000:2000
- متطلبات نظام الأيزو و الوثائق المطلوبة في النظام
- خطوات تطبيق نظام الأيزو و الحصول على شهادة المطابقة
- عوامل مهمة لنجاح تطبيق نظام الأيزو
- علاقة الأيزو 9000:2000 بإدارة الجودة الشاملة

