

## المقدمة:

تأتي هذه الدورة التدريبية التفاعلية بهدف تطوير مهارات المشاركين في مجالات ضمان الجودة ومراقبتها، حيث تزودهم بأفضل الممارسات اللازمة لتطبيق وتنفيذ مختلف برامج الجودة، بما في ذلك إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management - TQM) داخل مؤسساتهم. يُعتبر ضمان الجودة ومراقبة الجودة من العناصر الأساسية في نظام إدارة الجودة، إذ يهدف هذا النظام إلى التأكد من أن المنتج أو الخدمة المقدمة تلبي توقعات ورضا العملاء بشكل مستمر.

توفر أنظمة ضمان الجودة ومراقبتها إطاراً شاملاً من المبادئ والأساليب وأفضل الممارسات التي تساعد المؤسسات على السعي نحو التميز في كافة عملياتها، وتعتبر إدارة الجودة ممارسة قيادية جوهرية تؤثر بشكل إيجابي على بيئة العمل بكاملها. حيث يقوم القادة الفعالون ببناء أسس متينة تمكنهم من تطوير فرق عمل ملتزمة، تعكس أداءً معنوياً عالياً وأداءً متميزاً. كما تخلق هذه البيئة فرصاً حقيقية لمشاركة الموظفين في حل المشكلات والعمل الجماعي، ما يعزز مستوى التحفيز الداخلي ويشجع على الابتكار والتطوير المستمر.

## الفئات المستهدفة:

- موظفو الإدارة العليا في المؤسسات.
- مدراء وموظفو أقسام ضمان الجودة وإدارة الجودة.
- مدراء الأقسام في مختلف المجالات.
- مشرفو الفرق التنفيذية.
- مدراء الموارد البشرية.
- مدراء التدريب والتطوير.
- محترفو خدمة العملاء.
- كل من يرى في نفسه الحاجة لتطوير مهاراته وخبراته في مجال ضمان الجودة وتحسين الأداء.

## الأهداف التدريبية:

بنهاية هذا البرنامج التدريبي، سيتمكن المشاركون من:

- التعرف على الفوائد الأساسية التي تحققها إدارة الجودة الشاملة للمؤسسات.

- فهم أهمية ودور القيادة في دعم وتنفيذ أنظمة إدارة الجودة.
- تطوير مهارات قياس وتحسين الجودة وضبط العمليات بشكل فعال.
- التعرف على كيفية دمج إدارة الجودة الشاملة في بيئة العمل اليومية.
- التعرف على تقنيات تحسين الجودة التي تساهم في عمليات التحسين المستمر.
- إدراك أهمية معايير الجودة الدولية، النماذج، والجوائز مثل ISO, TQM, Malcolm Baldrige و EFQM وغيرها.

#### الكفاءات المستهدفة:

- إتقان تقنيات ضمان الجودة وتحسين الرقابة.
- فهم مبادئ ضمان الجودة والرقابة بشكل معمق.
- تطبيق ثقافة الجودة ودور إدارة الجودة الشاملة في تعزيزها.
- التعرف على الفوائد الناتجة عن ضمان الجودة وتحسين الرقابة على الأداء.

#### محتوى الدورة:

##### الوحدة الأولى: مقدمة في تقنيات ضمان الجودة وتحسين الرقابة

- نظرة عامة على الدورة وأهداف التعلم.
- المبادئ الأساسية لضمان الجودة والرقابة.
- مفهوم إدارة الجودة الشاملة (TQM).
- تاريخ وأصول فلسفة إدارة الجودة الشاملة.
- دراسة نقاط ديمينغ الأربعة عشر كأساس لتطوير الجودة.
- التعرف على منهجية ستة سيغما ودورها في تحسين الجودة.
- التحديات والمعوقات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- مقارنة بين الإدارة التقليدية وإدارة الجودة الشاملة.
- مقدمة حول تقنيات متنوعة لتحسين الجودة.

## الوحدة الثانية: مبادئ ضمان الجودة والرقابة

- المبادئ الجوهرية لتحقيق إدارة الجودة الشاملة.
- أهمية الوقاية في إدارة الجودة.
- التركيز على تحقيق رضا العملاء كمحور أساسي.
- كيفية صياغة الرؤية والرسالة وسياسة الجودة في المؤسسة.
- تحديد فرص التحسين المستمر داخل المنظمة.
- تعزيز جودة العمل من خلال التعاون الجماعي وبناء فرق عمل فعالة.
- تطوير مهارات القيادة في سياق إدارة الجودة.
- تحسين فعالية التواصل اللفظي وغير اللفظي في بيئة العمل.

## الوحدة الثالثة: تقنيات ضمان الجودة وتحسين الرقابة

- أساليب تحسين العمليات التشغيلية.
  - أدوات قياس الأداء في أنظمة الجودة.
  - استعراض برنامج مالكوم بالدريج الوطني للجودة (BNQP) ومعايير التميز في الأداء.
  - التعرف على نموذج EFQM وجائزة دبي للجودة.
  - استخدام أدوات تحليل السبب والنتيجة ومخطط باريتو ومخططات السيطرة.
  - تطبيقات عملية على أفكار التحسين.
  - استراتيجيات تحفيز التفكير الإبداعي لدى العاملين.
  - تقييم النتائج وقياسها.
  - حساب تكلفة الجودة وتأثيرها على الأداء المؤسسي.
- ## الوحدة الرابعة: تطبيق ثقافة الجودة ودور إدارة الجودة الشاملة
- كيفية ترجمة مبادئ الجودة إلى ممارسات عملية.

- دور القيادة في تبني فلسفة الجودة الشاملة.
  - إدارة الجودة الشاملة كأساس للقيادة الفعالة.
  - نواحي واستراتيجيات لتطوير وتدريب قادة الجودة والموظفين.
  - تنفيذ استراتيجية عمل تركز على احتياجات العملاء.
  - التركيز على التحسين المستمر وأهمية المراجعة الدورية.
  - ضمان التزام القيادة ومشاركتها الفعالة على جميع المستويات.
  - التعامل مع التحديات والعوائق التي تواجه تغيير الثقافة التنظيمية نحو الجودة الشاملة.
- الوحدة الخامسة: فوائد ضمان الجودة وتحسين الرقابة
- استعراض الفوائد العائدة من تطبيق إدارة الجودة الشاملة "أفضل الممارسات".
  - فوائد تحسين الجودة للعملاء من حيث تحسين المنتج والخدمة.
  - تأثير الجودة على رضا الموظفين وزيادة التزامهم.
  - تحسين أداء المنظمة بشكل عام.
  - أهمية تبني الموقف الإيجابي نحو الجودة والتنمية المهنية المستمرة.
  - تحديد أهداف ذكية (SMART) للتحسين المستمر.
  - وضع خطة عمل فعالة لتحسين الأفكار والعمليات داخل المنظمة.
  - تلخيص ومراجعة شاملة للمحتوى.