



إدارة الجودة

تقنيات إدارة الجودة الشاملة

Course Introduction

من أهم المنهجيات الإدارية التي تهدف إلى تحسين جودة المنتجات (TQM) تُعد إدارة الجودة الشاملة والخدمات بشكل مستمر، من هنا، يهدف هذا البرنامج التدريبي المكثف إلى تزويد المشاركين بالمعرفة والمهارات اللازمة لتطبيق تقنيات إدارة الجودة الشاملة بشكل فعال في مؤسساتهم، مما يساعدهم على تعزيز الكفاءة وتحقيق الأهداف الاستراتيجية.

Target Audience

- مديرو وموظفو إدارة الجودة الراغبون في تحسين مهاراتهم في إدارة وتطبيق برامج الجودة الشاملة داخل مؤسساتهم.
- المهندسون والمختصون الفنيون الذين يسعون إلى تحسين العمليات وضمان تحقيق أعلى مستويات الجودة في المنتجات والخدمات.
- المدراء التنفيذيون وأصحاب القرار المهتمون بتطبيق استراتيجيات الجودة الشاملة لرفع الأداء المؤسسي وتحقيق أهداف الأعمال.
- مديرو سلسلة التوريد والمشتريات الذين يرغبون في تعزيز إدارة الجودة ضمن سلسلة التوريد وتحقيق تعاون فعال مع الموردين.

Learning Objectives

- فهم مبادئ وأساسيات إدارة الجودة الشاملة، والتعرف على تاريخها، وأهميتها في تحسين الأداء المؤسسي.
- اكتساب مهارات استخدام الأدوات السبعة الأساسية للجودة وتقنيات التحليل الإحصائي لتحسين العمليات.
- تطوير سياسات الجودة وربطها بالأهداف الاستراتيجية للمؤسسة، واستخدام أدوات تخطيط الجودة.
- إجراء تحليل الفجوات والجذور لتحديد وتحسين العمليات الرئيسية في المؤسسة.
- وكيفية تطبيقها وإجراء عمليات التدقيق ISO 9001 التعرف على معايير إدارة الجودة الدولية الداخلي والخارجي.

- فهم دور القيادة في تحقيق الجودة وإشراك وتحفيز العاملين في تحسين الجودة.
- تطبيق تقنيات إدارة الجودة في سلسلة التوريد وتقييم أداء الموردين.
- تطوير مهارات تحليل المخاطر واستخدام البيانات الضخمة لتحسين الجودة.
- تطبيق ممارسات الاستدامة والابتكار لضمان استمرارية وتحسين نظام الجودة في المؤسسة.

Course Outline

• day one

(TQM) مقدمة إلى إدارة الجودة الشاملة

- مفهوم إدارة الجودة الشاملة وأهميتها.
- تطور إدارة الجودة الشاملة عبر الزمن.
- مبادئ إدارة الجودة الشاملة الثمانية.
- تأثير الجودة على الأداء المؤسسي.
- العلاقة بين الجودة والربحية.
- دراسات حالة عن نجاح إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات.

المبادئ الأساسية لإدارة الجودة الشاملة

- فهم احتياجات وتوقعات العملاء.
- وتطبيقها في إدارة الجودة (CRM) تقنيات إدارة علاقات العملاء.
- مفهوم التحسين المستمر وأدواته.
- أمثلة على تطبيقات التحسين المستمر في المؤسسات.

• day two

أدوات وتقنيات إدارة الجودة الشاملة

- (Ishikawa) مخطط السبب والنتيجة.
- (Pareto Chart) مخطط باريتو.
- (Control Charts) الخرائط التحكمية.
- الأساليب الإحصائية في إدارة الجودة.
- كيفية استخدام التحليل الإحصائي لتحسين العمليات.

:تخطيط الجودة وتنفيذها

- كيفية صياغة سياسات الجودة.
- ربط أهداف الجودة بالأهداف الاستراتيجية للمؤسسة.
- تخطيط الجودة في المشاريع.
- دور إدارة الجودة في دورة حياة المشروع.
- أدوات تخطيط الجودة (مثل QFD).

• day three

:إدارة العمليات وتحسينها

- تحديد وتحليل العمليات الرئيسية.
- توثيق العمليات واستخدام مخططات تدفق العمليات (Process Flow Diagrams).
- طرق تحديد وتحليل الفجوات في الأداء.
- أدوات تحليل الجذور (مثل Why's) (5).
- تطبيق عملي.

ISO 9001 نظام إدارة الجودة

- دور التدقيق في تحسين الجودة.
- ISO 9001 نظرة عامة على معيار.
- في المؤسسة ISO 9001 كيفية تطبيق.
- إعداد وتنفيذ عمليات التدقيق (تطبيق عملي).

• day four

إدارة الجودة الشاملة والقيادة

- مسؤوليات القيادة في تعزيز ثقافة الجودة.
- أساليب القيادة التي تدعم إدارة الجودة الشاملة.
- طرق إشراك العاملين في مبادرات الجودة.
- دور التحفيز والتدريب في تحسين الجودة.
- تطبيق عملي: لعب أدوار.

إدارة سلسلة التوريد والجودة الشاملة

- ضمان جودة الموردين.
- تقييم وتحسين أداء الموردين.

- بناء شراكات فعالة لتحقيق أهداف الجودة.
 - لتعزيز الجودة (JIT) Just-In-Time استخدام تقنيات مثل
 - تطبيق عملي.
- day five

أدوات التحليل المتقدمة وإدارة المخاطر

- (FMEA مثل) تقنيات تحليل المخاطر.
- تخطيط إدارة المخاطر وضوابط الجودة.
- استخدام تحليل البيانات الضخمة لتحسين الجودة.
- دراسات حالة على تطبيقات تحليل البيانات في إدارة الجودة.

استدامة الجودة والابتكار

- كيفية الحفاظ على نظام الجودة وتحسينه بشكل مستمر.
- دمج ممارسات الاستدامة في إدارة الجودة.
- دور الابتكار في تطوير وتحسين الجودة.
- كيفية تعزيز ثقافة الابتكار داخل المؤسسة.
- ورشة عمل تطبيقية.

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
July 23, 2025	July 27, 2025	5 days	4250.00 \$	UAE - Dubai
Aug. 18, 2025	Aug. 22, 2025	5 days	4950.00 \$	Indonsia - Jakarta
Oct. 13, 2025	Oct. 17, 2025	5 days	4250.00 \$	UAE - Dubai