



إدارة الجودة

بناء نظام الجودة الشاملة

Course Introduction

في ظل التنافسية المتزايدة والمتغيرات المتسارعة في بيئة الأعمال، أصبحت الجودة الشاملة أحد المحاور الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات لتحقيق التميز والاستدامة. إن بناء نظام الجودة الشاملة لا يقتصر فقط على تحسين المنتجات أو الخدمات، بل يشمل ثقافة تنظيمية متكاملة تعزز من الكفاءة التشغيلية، ورضا العملاء، وتحقيق الأهداف الاستراتيجية.

يهدف هذا البرنامج التدريبي إلى تمكين المشاركين من فهم المفاهيم الأساسية للجودة الشاملة وأطرها التنظيمية، وأدواتها العملية، وكيفية دمجها في جميع مستويات المؤسسة. كما يركز على خطوات بناء النظام، وتقييم الأداء، والتحسين المستمر، بما يواكب أفضل الممارسات العالمية.

Target Audience

- مدراء الجودة والرقابة الداخلية
- مسؤولو التخطيط والتطوير المؤسسي
- قادة الفرق ومدراء الإدارات
- مسؤولو إدارة العمليات والإنتاج
- العاملون في مجال التقييم والاعتماد
- الراغبون في تطوير مهاراتهم في مجال الجودة الشاملة

Learning Objectives

- التعرف على المفاهيم الأساسية للجودة الشاملة وأهميتها في بيئة العمل الحديثة.
- فهم مراحل وخطوات بناء نظام إدارة الجودة الشاملة.
- الإلمام بأدوات وأساليب تطبيق الجودة الشاملة في المؤسسات.

- تعزيز مهارات التخطيط والتنفيذ والتقييم في سياق إدارة الجودة.
- تمكين المشاركين من تصميم برامج تحسين مستمر مبنية على تحليل البيانات.
- بناء ثقافة تنظيمية داعمة للجودة والتميز المؤسسي.
- وكيفية مواءمتها مع متطلبات المؤسسة ISO 9001 التعرف على معايير الجودة الدولية مثل

Course Outline

• day one

- وتطورها التاريخي (TQM) تعريف الجودة الشاملة
- المبادئ الأساسية للجودة الشاملة
- الفرق بين إدارة الجودة الشاملة والجودة التقليدية
- فوائد تطبيق الجودة الشاملة على مستوى المؤسسة
- بناء ثقافة الجودة داخل المؤسسة
- دور القيادة في دعم الجودة الشاملة
- إشراك الموظفين وتحفيزهم على تبني مبادئ الجودة
- التغلب على مقاومة التغيير

• day two

- للجودة Deming نموذج
- Malcolm Baldrige نموذج
- (التميز الأوروبي) EFQM نموذج
- مقارنة بين النماذج وتطبيقاتها في المؤسسات
- وضع الأهداف والسياسات المتعلقة بالجودة
- التخطيط للجودة ضمن الخطط الاستراتيجية للمؤسسة
- أدوات تحليل الفجوة والتخطيط للتحسين

◦ ربط الجودة بالنتائج والأداء المؤسسي

• day three

◦ المخططات البيانية (Pareto, Fishbone, Control Charts...)

◦ خرائط تدفق العمليات

◦ Root Cause Analysis تحليل الأسباب الجذرية

◦ استخدام البيانات في اتخاذ قرارات الجودة

◦ إعداد السياسات، الإجراءات والنماذج الخاصة بالجودة

◦ توثيق العمليات وفق معايير الجودة الشاملة

◦ دليل الجودة ونظام الوثائق

◦ ربط الوثائق بالعمليات التشغيلية

◦ ومبادئه ISO 9001 التعريف بمعيار

◦ ISO 9001 مواءمة نظام الجودة الشاملة مع

◦ كيفية إعداد المؤسسة للحصول على شهادة الجودة

◦ ISO المراجعة الداخلية والتحسين المستمر وفق

• day four

◦ KPIs مؤشرات الأداء الرئيسية

◦ قياس رضا العملاء والمستفيدين

◦ أدوات تقييم الأداء المؤسسي

◦ ربط المؤشرات بعمليات التحسين

◦ وأدوات التحسين المستمر Kaizen فلسفة

◦ فرق العمل لتحسين الجودة

◦ تحليل العمليات وإعادة تصميمها

◦ دراسات حالة في تحسين الجودة

• day five

◦ تقديم مشروع تطبيقي جماعي لبناء نظام جودة في مؤسسة افتراضية

- نقاش وتحليل المشاريع
- تقييم نهائي للمعارف والمهارات
- توزيع الشهادات وختام البرنامج

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
Aug. 4, 2025	Aug. 8, 2025	5 days	4250.00 \$	UAE - Dubai
Nov. 10, 2025	Nov. 14, 2025	5 days	4950.00 \$	South Africa - Cape Town