

المقدمة:

في عالم الأعمال المعاصر، يعد ضمان الجودة جزءاً أساسياً لتحقيق رضا العملاء وضمان استمرارية النجاح المؤسسي. تهدف دورة "ضمان الجودة" إلى تزويد المشاركين بالمعرفة والمهارات اللازمة لتطوير وتنفيذ استراتيجيات فعالة لضمان الجودة في المؤسسات. تقدم الدورة للمشاركين المفاهيم الأساسية لعملية ضمان الجودة، بالإضافة إلى أساليب وتقنيات فحص وتقييم الجودة المستخدمة لضمان التزام المؤسسات بأعلى معايير الجودة.

من خلال مزيج من التعليم النظري والتطبيق العملي، يتعلم المشاركون كيفية تطبيق مبادئ ضمان الجودة في صناعات متنوعة، مثل التصنيع والخدمات، وكيفية استخدام المعايير الدولية لضمان الجودة. كما تهدف الدورة إلى تعزيز مهارات التفكير النقدي وحل المشكلات، مما يمكن المشاركين من تحديد الفجوات في العمليات الحالية وتحقيق التحسينات المستدامة.

بنهاية الدورة، سيكون المشاركون قادرين على تطبيق استراتيجيات فعالة لتحسين جودة المنتجات والخدمات، مما يساهم في رفع مستوى رضا العملاء وتعزيز أداء المؤسسات.

الفئات المستهدفة:

- مدراء الجودة والمسؤولون عن وضع وتنفيذ استراتيجيات الجودة في المؤسسات.
- فنيون وضمان الجودة والمحترفون العاملون في مجالات الفحص والتقييم لضمان الجودة.
- مهندسو العمليات المتخصصون في تصميم وتحسين العمليات الإنتاجية والخدمية.
- موظفو الدعم الفني، الذين يتعاملون مع شكاوى العملاء واحتياجاتهم في مجال الجودة.
- المسؤولون عن الامتثال والذين يتأكدون من التزام المؤسسات بالمعايير واللوائح المتعلقة بالجودة.
- المهتمون بتطوير المهارات، والمحترفون الراغبون في تحسين مهاراتهم في مجال ضمان الجودة وزيادة فرصهم في سوق العمل.

الأهداف التدريبية:

بنهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

- التعريف بمفاهيم ضمان الجودة من خلال توضيح الأسس والمبادئ الأساسية لهذه العملية وأهميتها في مختلف الصناعات.
- تطوير مهارات تحليل البيانات لتعزيز قدرة المشاركين على تحليل بيانات الجودة واستخدام النتائج في اتخاذ قرارات

استراتيجية.

- تزويد المشاركين بأدوات وتقنيات الفحص والتقييم لضمان تحقيق المعايير المطلوبة.
 - تعليم استراتيجيات إدارة المخاطر للتعرف على المخاطر المحتملة وإدارتها بفعالية.
 - تحسين مهارات التفكير النقدي وحل المشكلات لتطوير استراتيجيات فعالة لمعالجة قضايا الجودة.
 - تعزيز مهارات التواصل الفعال لتمكين المشاركين من التواصل بوضوح مع الفرق الداخلية والمستفيدين حول قضايا الجودة.
 - تطبيق مبادئ التحسين المستمر لتحقيق نتائج أفضل في الجودة.
 - فهم الأدوات الإحصائية واستخدامها في تحليل جودة العمليات.
 - تطوير مهارات العمل الجماعي من خلال تعزيز القدرة على العمل ضمن فرق متعددة التخصصات لتحقيق أهداف الجودة.
 - تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة لتعزيز ثقافة الجودة في المؤسسة.
 - تقييم الأداء وقياس نتائج ضمان الجودة من خلال مؤشرات قياس الأداء.
 - التعرف على التشريعات واللوائح المتعلقة بالجودة في المنتجات والخدمات.
 - تطبيق أفضل الممارسات العالمية في ضمان الجودة في السياقات المحلية.
- الكفاءات المستهدفة:
- فهم معايير الجودة والمعرفة بالمعايير الوطنية والدولية المتعلقة بالجودة.
 - القدرة على تحليل بيانات الجودة واستخدامها لاتخاذ قرارات مدروسة.
 - إتقان تقنيات وأساليب الفحص والتقييم لضمان الجودة.
 - إدارة المخاطر من خلال التعرف على المخاطر المحتملة ووضع استراتيجيات للحد منها.
 - تعزيز التفكير النقدي لحل المشكلات المتعلقة بالجودة.
 - التواصل الفعال مع الفرق والمستفيدين حول قضايا الجودة.
 - استخدام أدوات وتقنيات مثل Leang Six Sigma لتحسين العمليات وتحقيق الجودة المستدامة.

محتوى الدورة:

الوحدة الأولى: مقدمة في ضمان الجودة

- تعريف ضمان الجودة وأهميته في مختلف الصناعات.
- استعراض تاريخ تطور مفهوم الجودة.
- الفرق بين ضمان الجودة (QA) وضبط الجودة (QC).
- تحديد المعايير الوطنية والدولية المتعلقة بالجودة.
- دور الجودة في تحسين رضا العملاء.

الوحدة الثانية: أدوات وتقنيات ضمان الجودة

- التعريف بالأدوات الأساسية المستخدمة في ضمان الجودة.
- استعراض تقنيات التحليل الإحصائي وكيفية تطبيقها.
- تعلم استخدام أدوات مثل مخططات باريتو وخرائط السبب والنتيجة.
- التدريب على أساليب الفحص مثل الفحص البصري والاختبارات الميدانية.
- تطوير مهارات استخدام البرمجيات المخصصة لضمان الجودة.

الوحدة الثالثة: إدارة المخاطر في ضمان الجودة

- فهم إدارة المخاطر وأهمية تحديد المخاطر في ضمان الجودة.
- تحديد المخاطر المحتملة في العمليات والمنتجات.
- استراتيجيات لتقليل المخاطر وتحسين الجودة.
- استعراض نماذج تحليل المخاطر مثل FMEA (تحليل فشل وتأثيرات المخاطر).
- تطوير خطط طوارئ للتعامل مع المخاطر المحددة.

الوحدة الرابعة: التحسين المستمر

- مفهوم التحسين المستمر ودوره في ضمان الجودة.

- استعراض منهجيات مثل Leang Six Sigma.
 - أدوات التحسين المستمر مثل PDCA و Kaizen (خطة-نفذ-تحقق-إجراءات).
 - كيفية قياس أداء العمليات وتحديد مجالات التحسين.
 - تطوير ثقافة التحسين المستمر في المؤسسة.
- الوحدة الخامسة: تطبيق الجودة في المؤسسة
- استراتيجيات تنفيذ نظام إدارة الجودة في المؤسسات.
 - تحديد أدوار ومسؤوليات فرق الجودة داخل المؤسسة.
 - تطوير نظام تقييم الأداء ومؤشرات النجاح.
 - تدريب الفرق على تنفيذ سياسات وإجراءات الجودة.
 - مراجعة أمثلة ناجحة لتطبيق ضمان الجودة في مؤسسات مختلفة.