

المقدمة:

تم تصميم هذه الدورة التدريبية لتزويد المشاركين بالمهارات اللازمة في مجال ضمان الجودة ومراقبتها، من خلال تزويدهم بأفضل الممارسات لتنفيذ برامج الجودة المختلفة، بما في ذلك إدارة الجودة الشاملة (TQM) داخل مؤسساتهم. يعد ضمان الجودة ومراقبتها جزءًا أساسيًا من نظام إدارة الجودة الذي يضمن أن المنتجات والخدمات المقدمة تلبي توقعات العملاء. تقوم أنظمة ضمان ومراقبة الجودة بتوجيه المبادئ والأساليب وأفضل الممارسات التي تساعد المنظمات على السعي لتحقيق التميز في جميع عملياتها. إدارة الجودة تمثل ممارسة قيادية تؤثر بشكل إيجابي على بيئة العمل ككل، حيث يقوم القادة الفعالون بتأسيس بيئة تمكنهم من تطوير موظفين ملتزمين ذوي معنويات عالية وأداء محسن. كما توفر هذه البيئة الفرص للمشاركة وحل المشكلات والعمل الجماعي، مما يساهم في تحفيز كل موظف وتحسين أدائه.

الفئات المستهدفة:

- الإدارة العليا.
- مدراء وموظفو إدارة الجودة.
- مدراء الأقسام.
- مشرفو الفرق.
- مدراء الموارد البشرية.
- مدراء التدريب.
- المهندسون.

أهداف الدورة:

بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم دور القيادة في دعم أنظمة إدارة الجودة.
- تطوير عمليات قياس وتحسين لضمان الجودة ومراقبتها.
- تعلم كيفية إدخال إدارة الجودة الشاملة في بيئة العمل.
- تحديد تقنيات تحسين الجودة التي تدعم التحسين المستمر.

- فهم تطبيق التفكير القائم على المخاطر وكيفية القيادة وإدارة العمليات.
 - بناء ثقة أصحاب المصلحة من خلال إدارة العمليات وفقًا لأحدث المتطلبات.
 - اكتساب المهارات اللازمة للتخطيط والتدقيق والإجراءات ورقابة الأداء والمتابعة وفقًا لأحدث إصدارات ISO.
- الكفاءات المستهدفة:

- تطوير مهارات المشاركين في ضمان الجودة ومراقبتها.
- التعرف على أحدث التقنيات والأساليب في إدارة الجودة الشاملة.
- اكتساب مهارات القيادة وبناء الفرق المطلوبة.
- تحسين مهارات الاستماع النشط وطرح الأسئلة لتعزيز فعالية الاتصال.
- زيادة مهارات حل المشكلات والتفكير النقدي.
- فهم تقنيات وأساليب التحسين المستمر مثل Six Sigma و Kaizen.
- تبني التفكير القائم على المخاطر في بيئة العمل.

محتوى الدورة:

اليوم الأول: مفاهيم وأبعاد ومبادئ الجودة:

- الترحيب والتعريف بأهداف الدورة.
- تعريف الجودة وأبعادها.
- فهم معايير الجودة.
- جلسة أسئلة وأجوبة.
- الواجب المنزلي.

اليوم الثاني: تحسين الجودة:

- مراجعة سريعة للجلسة السابقة.
- حل الواجب المنزلي.

- دراسة مبادئ دمينغ.
 - مفهوم تحسين الجودة ومنهجية سكس سيجما.
 - دراسة تكلفة الجودة.
 - جلسة أسئلة وأجوبة.
 - الواجب المنزلي.
- اليوم الثالث: أدوات ضبط الجودة والتوحيد القياسي والمؤشرات:
- مراجعة سريعة للجلسة السابقة.
 - حل الواجب المنزلي.
 - العصف الذهني كأداة للتحسين.
 - استعراض سبع أدوات لمراقبة الجودة.
 - التعرف على مؤشر رضا العملاء الأمريكي (ACSI).
 - استعراض معايير المنظمة الدولية للتوحيد القياسي (ISO).
 - جلسة أسئلة وأجوبة.
 - الواجب المنزلي.
- اليوم الرابع: تحليل نظام إدارة الجودة:
- مراجعة سريعة للجلسة السابقة.
 - حل الواجب المنزلي.
 - استخدام قالب تحليل PESTLE وتحليل SWOT.
 - التعرف على الأطراف المهتمة.
 - دراسة منهج العمليات.
 - جلسة أسئلة وأجوبة.

- الواجب المنزلي.
- اليوم الخامس: إدارة مخاطر الجودة ومستندات ISO الإلزامية:
- مراجعة سريعة للجلسة السابقة.
- حل الواجب المنزلي.
- مناقشة القيادة والالتزام.
- إدارة المخاطر في سياق الجودة.
- تحديد أهداف الجودة.
- إدارة التفسير في العمليات والمنتجات والخدمات المقدمة.
- التعرف على الوثائق الإلزامية وغير الإلزامية وفقًا لمعايير ISO.
- جلسة أسئلة وأجوبة.
- مراجعة عامة للدورة.