

# € TRAINING

إدارة التخطيط والجودة الشاملة

28 أكتوبر - 1 نوفمبر 2024  
ميلان (إيطاليا)



## إدارة التخطيط والجودة الشاملة

رمز الدورة: W993 تاريخ الإنعقاد: 28 أكتوبر - 1 نوفمبر 2024 دولة الإنعقاد: ميلان (إيطاليا) - التكلفة: 5940 يورو

### مقدمة عن البرنامج التدريبي:

تهدف العديد من المؤسسات تحسين منتجاتها وتوفير الوقت والإمكانات المادية من أجل دراسة طرق الوصول إلى الجودة بما يتناسب مع تطورات العصر بحيث تواجه هذه المؤسسات العديد من التحديات من أهمها تدني مستوى رضا الزبون المستفيد. سوف نتحدث عن تاريخ الجودة وتطورها وأدواتها وتطبيقات نظم الجودة والنماذج والمنهجيات بما في ذلك جوائز التميز ونظم أيزو ومنهجيات التحسين مثل Lean وسداسية سيجما، وسيساعدك على التفاعلية بين المشاركين و تطبيق أدوات الجودة الفعالة والمستخدمة في المؤسسات الرائدة، وستتعلم المشاركون أفضل الممارسات حول كيفية اختيار وتصميم أو تطبيق هيكل وأدوات الجودة في مؤسساتهم.

### أهداف البرنامج التدريبي:

#### في نهاية البرنامج سيكون المشاركون قادرين على:

- تحديد مفاهيم الجودة المختلفة وأطر العمل التي يستخدمها رواد الجودة وإدراك أهمية نماذج الجودة.
- اكتشاف عناصر نجاح استخدام إدارة الجودة الشاملة .
- استخدام أدوات تحسين الجودة الشاملة لتعزيز رضا العملاء وتحسين العمليات داخل مؤسساتهم.
- استخدام الأنواع المختلفة من أدوات المقارنة المعيارية والتقنيات لتعزيز مبادرات الجودة.
- تطبيق منهجيات التحسين الأخرى المستخدمة على نطاق واسع.

### الفئات المستهدفة:

- مدراء وموظفو إدارة الجودة في الشركات و المؤسسات.
- العاملين في قطاع الجودة وفي المكاتب المتخصصة.
- مسؤولو تخطيط الجودة.
- مشرفو العمليات الانتاجية و قادة فرق العمل.
- المهندسون والمصممون الانتاجيون.
- مزودو الخدمات المختلفة.
- الأكاديميون المهتمون بإدارة الجودة الشاملة.

### محاور البرنامج التدريبي:

#### الوحدة الأولى:

#### الإطار المفاهيمي للجودة:

- التطور التاريخي للجودة.
- إدارة الجودة الشاملة.
- مفهوم إدارة الجودة الشاملة.
- مبادئ إدارة الجودة الشاملة.
- رواد إدارة الجودة الشاملة.
- تحسين الجودة.

#### الوحدة الثانية:

## متطلبات إدارة الجودة الشاملة:

- متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- أدوات تطبيق إدارة الجودة الشاملة وأساليبها.
- معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

## الوحدة الثالثة:

### دوائر الجودة:

- مواصفات العالمية ISO9000 وإدارة الجودة الشاملة.
- ماهية مواصفات ISO9000.
- تعريف ISO9000.
- عائلة ال ISO9000 و مراحل تطبيقه.
- مراحل تطبيق ISO9000.
- فوائد تطبيق ISO9000 وعلاقته بإدارة الجودة الشاملة.

## الوحدة الرابعة:

### التدريب على رأس العمل وتحقيق الجودة الشاملة والحصول على شهادة الأيزو العالمية:

- فوائد ومميزات الحصول على شهادة الأيزو.
- الأيزو ومفهوم الجودة الشاملة.
- أبعاد جودة السلعة.
- أبعاد جودة الخدمة.
- الأيزو 9004 لتأكيد جودة الإدارة وعناصر نظم الجودة.
- المبادئ الأساسية لأنظمة الجودة أيزو 9000.
- الخدمات لما بعد البيع.

## الوحدة الخامسة:

### تطوير التعليم الجامعي التنمية المجتمع في ضوء إدارة الجودة الشاملة:

- إدارة الجودة الشاملة في أمريكا.
- إدارة الجودة الشاملة في اليابان.
- الجودة - جودة التعليم - إدارة الجودة الشاملة.
- أهمية الجودة في التعليم.
- قائمة المراجع.