

# € TRAINING

إدارة الجودة الشاملة وأدوات التطوير المستمر

16 - 20 مارس 2025  
عمان (الأردن)



## إدارة الجودة الشاملة وأدوات التطوير المستمر

رمز الدورة: W1238 تاريخ الإنعقاد: 16 - 20 مارس 2025 دولة الإنعقاد: عمان (الاردن) - التكلفة: 3350 يورو

### مقدمة البرنامج التدريبي:

يركز هذا البرنامج على تزويد المشاركين بالمهارات والمعرفة اللازمة لتطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة TQM وأدوات التطوير المستمر لتحسين العمليات داخل المؤسسات. حيث يُمكن هذا المشاركين من فهم كيفية تحسين الجودة وزيادة الكفاءة التشغيلية من خلال تطبيق الأدوات المنهجية لقياس وتحليل الأداء والالتزام بمعايير الجودة العالمية.

### أهداف البرنامج التدريبي:

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

- اكتساب مفهوم إدارة الجودة الشاملة وأهمية تطبيقها في المؤسسات.
- استخدام أدوات التطوير المستمر لتحسين العمليات والجودة.
- تطبيق منهجيات تحسين الجودة مثل Lean و Sigma Six.
- تحليل البيانات والمعلومات لاتخاذ قرارات مبنية على الجودة.
- تعزيز ثقافة الجودة المستدامة داخل المؤسسة.

### الفئات المستهدفة:

- مدراء الجودة والمسؤولون عن تحسين العمليات.
- فرق العمل المسؤولة عن تطوير المنتجات والخدمات.
- قادة الفرق والإدارات في المؤسسات الصناعية والخدمية.
- الاستشاريون في مجال الجودة وتحسين الأداء.
- الموظفون العاملون في قطاع التصنيع والإنتاج الذين يتطلعون لتطبيق استراتيجيات الجودة.

### محاور البرنامج التدريبي:

#### الوحدة الأولى:

#### مبادئ إدارة الجودة الشاملة:

- تعريف إدارة الجودة الشاملة وأهميتها في تحسين الأداء المؤسسي.
- الركائز الأساسية لإدارة الجودة الشاملة التركيز على العملاء، التحسين المستمر، اتخاذ القرارات بناءً على البيانات.
- العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة واستراتيجيات العمل المؤسسي.
- دور القادة في تعزيز ثقافة الجودة.
- أفضل الممارسات في تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

#### الوحدة الثانية:

#### أدوات تحليل الجودة:

- استخدام أدوات الجودة لتحليل وتحسين العمليات مثل مخطط السبب والنتيجة، مخططات التحكم، والخرائط الانسيابية.
- قياس الأداء وتحديد الفجوات في الجودة.
- تطبيق أدوات التحليل الإحصائي لفهم مشاكل الجودة.
- تحليل العوامل التي تؤثر على الجودة باستخدام تحليل SWOT.

- كيفية تطوير مؤشرات الأداء الرئيسية KPIs لتقييم الجودة.

## الوحدة الثالثة:

### منهجيات التحسين المستمر Lean ,Sigma Six ,Kaizen:

- تعريف منهجيات التحسين المستمر وأهميتها في تحسين العمليات.
- تطبيق منهجية Sigma Six لتحسين الجودة وتقليل الهدر.
- استخدام Lean لتحسين كفاءة العمليات والحد من الفاقد.
- دمج منهجية Kaizen لتحفيز التحسين المستمر على مستوى المؤسسة.
- تطوير خطط تنفيذية لمبادرات التحسين المستمر.

## الوحدة الرابعة:

### التحليل واتخاذ القرار المبني على الجودة:

- كيفية تحليل البيانات والمعلومات لاتخاذ قرارات الجودة.
- أدوات التحليل الكمي والنوعي لتحسين العمليات.
- استخدام التحليل الإحصائي لفهم الاتجاهات وتحسين الأداء.
- تطوير نماذج اتخاذ القرار لتحسين الجودة في المؤسسة.
- تأثير تحليل الأداء على اتخاذ قرارات استراتيجية مستدامة.

## الوحدة الخامسة:

### تطوير وتنفيذ ثقافة الجودة المستدامة:

- أهمية بناء ثقافة الجودة في المؤسسة.
- كيفية تحفيز الفرق على الالتزام بمعايير الجودة وتحقيق الأهداف.
- استراتيجيات تحفيز الموظفين للمشاركة في عمليات التحسين المستمر.
- أدوات الاتصال الداخلي لنشر ثقافة الجودة.
- متابعة وتقييم مبادرات الجودة بشكل دوري لتحقيق التحسين المستمر.