

# € TRAINING

الجودة والتأهيل المؤسسي

25 نوفمبر - 6 ديسمبر 2024  
فيينا (النمسا)



## الجودة والتميز المؤسسي

رمز الدورة: W1118 تاريخ الإنعقاد: 25 نوفمبر - 6 ديسمبر 2024 دولة الإنعقاد: فينا (النمسا) - التكلفة: 10200 يورو

### مقدمة البرنامج التدريبي:

يركز هذا البرنامج على كيفية تحقيق الجودة والتميز المؤسسي من خلال تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة وأفضل الممارسات المؤسسية. سيتم تسليط الضوء على أدوات التحسين المستمر، ومؤشرات الأداء الرئيسية، بالإضافة إلى استراتيجيات تحقيق التميز المؤسسي وتلبية توقعات العملاء وأصحاب المصلحة. حيث يهدف البرنامج إلى تعزيز قدرات المشاركين في تحسين العمليات وتطوير الأداء التنظيمي لتحقيق أعلى مستويات الجودة.

### أهداف البرنامج التدريبي:

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

- تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في بيئات العمل.
- تطوير استراتيجيات لتحقيق التميز المؤسسي وضمان استمراريته.
- استخدام مؤشرات الأداء الرئيسية لتحسين الكفاءة والجودة.
- تعزيز الابتكار والتحسين المستمر لتحقيق التميز المؤسسي.
- تحسين تجربة العملاء وتحقيق رضاهم من خلال تطبيق معايير الجودة.

### الفئات المستهدفة:

- مدراء الجودة.
- المسؤولون عن تطوير العمليات.
- مدراء الأقسام.
- الموظفون المسؤولون عن التميز المؤسسي.
- مسؤولو إدارة الجودة الشاملة والتحسين المستمر.

### محاور البرنامج التدريبي:

#### الوحدة الأولى:

#### مفاهيم الجودة والتميز المؤسسي:

- تعريف الجودة وأهميتها في المؤسسات.
- مفهوم التميز المؤسسي والعلاقة بين الجودة والتميز.
- فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات.
- أهمية التركيز على الجودة لتحقيق التميز.
- أمثلة على مؤسسات حققت التميز من خلال الجودة.

#### الوحدة الثانية:

#### أدوات إدارة الجودة الشاملة:

- نظرة عامة على أدوات إدارة الجودة الشاملة TQM.
- أدوات التحليل الإحصائي لضمان الجودة.
- كيفية استخدام "مخطط إيشيكاوا" لتحليل الأسباب والجذور.
- تطبيق مخططات التحكم لضمان استمرارية الجودة.

- دور فرق العمل في تحسين الجودة.

## الوحدة الثالثة:

### استراتيجيات التحسين المستمر:

- أهمية التحسين المستمر في تحقيق الجودة.
- استراتيجيات التحسين المستمر مثل "كايزن".
- تحليل العمليات وتحديد نقاط التحسين.
- دور القيادة في تعزيز ثقافة التحسين المستمر.

## الوحدة الرابعة:

### مؤشرات الأداء الرئيسية KPIs للجودة:

- تعريف مؤشرات الأداء الرئيسية ودورها في قياس الجودة.
- كيفية تصميم مؤشرات أداء فعّالة لمراقبة الجودة.
- استخدام KPIs لتحليل الأداء واتخاذ القرارات.
- طرق تحسين الأداء بناءً على نتائج KPIs.
- ربط مؤشرات الأداء بتحقيق أهداف التميز المؤسسي.

## الوحدة الخامسة:

### التميز في خدمة العملاء وتحقيق رضاهم:

- دور الجودة في تحسين تجربة العملاء.
- كيفية تطبيق معايير الجودة لتلبية توقعات العملاء.
- استراتيجيات تحسين رضا العملاء من خلال الابتكار والجودة.
- تحليل احتياجات العملاء وتطوير حلول مبتكرة.

## الوحدة السادسة:

### الابتكار ودوره في تحقيق التميز المؤسسي:

- أهمية الابتكار في تحقيق التميز المؤسسي.
- كيفية تطوير بيئة عمل تشجع على الابتكار.
- تطبيق الابتكار في تحسين المنتجات والخدمات.
- استراتيجيات تعزيز الابتكار المؤسسي.
- دور القيادة في دعم الابتكار والجودة.

## الوحدة السابعة:

### إدارة المخاطر المرتبطة بالجودة:

- كيفية تحديد المخاطر التي تؤثر على الجودة.
- استراتيجيات إدارة المخاطر في العمليات المؤسسية.
- دور إدارة الجودة في تقليل المخاطر وتحسين الأداء.
- طرق تطوير خطط استجابة للمخاطر المحتملة.
- أمثلة على إدارة المخاطر بفعالية في تحسين الجودة.

## الوحدة الثامنة:

### القيادة ودورها في تحقيق التميز المؤسسي:

- خصائص القيادة الفعالة في تحقيق الجودة والتميز.
- دور القادة في تعزيز ثقافة الجودة داخل المؤسسة.
- كيفية تحفيز الفرق على تبني معايير التميز.
- تطوير استراتيجيات قيادة لتحقيق الأهداف المؤسسية.
- أسس بناء بيئة عمل داعمة لتحقيق التميز.

## الوحدة التاسعة:

### الاستدامة والجودة في المؤسسات:

- أهمية الاستدامة في تحقيق الجودة على المدى الطويل.
- استراتيجيات دمج الاستدامة مع معايير الجودة.
- كيفية تقليل الفاقد وتحقيق الكفاءة المؤسسية المستدامة.
- تطوير منتجات وخدمات ذات جودة عالية ومستدامة.
- أمثلة على مؤسسات دمجت الاستدامة مع الجودة.

## الوحدة العاشرة:

### قياس الأداء والتحسين المستمر لتحقيق التميز المؤسسي:

- أدوات قياس الأداء المؤسسي.
- كيفية تحليل البيانات لتحسين الأداء.
- تطوير خطط عمل لتحسين الأداء والجودة.
- استراتيجيات التحسين المستمر لتحقيق التميز المؤسسي.
- دراسة حالة حول كيفية تحقيق التميز المؤسسي من خلال التحسين المستمر.