

## أخصائي إدارة نظم الجودة

### لمحة عام

تطورت إدارة الجودة لتصبح مهنة يسعى إليها العديد في جميع أنحاء العالم . وقد تطورت هيئة المعرفة لإدارة الجودة لتغطي مجالات القيادة والتواصل والاستراتيجية والمهارات التقنية في الجودة وإدارة المشاريع بالإضافة إلى العديد من الكفاءات الأخرى. تهدف هذه الدورة إلى تطوير هذه المهارات وتزويد المشاركين بالأدوات والمنهجيات. سيتم تسليط الضوء على الأدوات والمنهجيات الأكثر شيوعاً والتي يستخدمها أخصائيو الجودة. وبالإضافة إلى ذلك، سيتم تسليط الضوء على بعض صفات القيادة التي يجب على كل أخصائيي الجودة التحلي بها وستعرض هذه الدورة أيضاً مهارات تطوير الفريق التي يجب أن يمر فيها فريق الجودة. إن استخدام مزيج من المهارات والتطبيقات المختلفة هو الهدف النهائي لهذه الدورة الفريدة من نوعها .

### المنهجية

تقديم هذه الدورة التدريبية إلى المشاركين فيها مجموعة ثرية وقيمة من التمارين وورش العمل والعروض التقديمية، ذلك إلى جانب لعب الأدوار والنقاشات الجماعية التي تجعل هذه الدورة تجربة فريدة وممتعة لجميع المشاركين، كما تستخدم الدورة أدوات التقييم وتحليل التغرات، وبعض مقاطع الفيديو التي تتناول وتوضح بعض الدروس المستفادة .

### أهداف الدورة

#### سيتمكن المشاركون في نهاية الدورة من :

شرح دور وتأثير القيادة على دعم نظم إدارة الجودة  
وصف أهمية الجودة في المؤسسات ودراسة مدارس الجودة المختلفة والمبادئ التي أطلقها رواد الجودة  
تقييم أساليب العمل التعاوني للفريق ودور الفرق في دعم مشاريع التحسين المستمر  
مقارنة المفاهيم المختلفة وأدوات الجودة المختلفة واستخدام أكثرها ملاءمة للمؤسسة في تحديد الأولويات

تعزيز مبادئ الالتزامات الأخلاقية التي يجب أن يتحلى بها أخصائيو الجودة

## **الفئات المستهدفة**

الأفراد والقادة والمشرفون وجميع أولئك الذين يشاركون في تنفيذ إدارة الجودة وتحسين الأداء المؤسسي .

## **الكتفاءات المستهدفة**

إدارة الجودة

مراقبة وضمان الجودة

استخدام أدوات الجودة

القيادة

إدارة الفريق

تطبيق منهجيات الجودة

## **قيادة وإدارة الجودة**

التعريف وأوجه الشبه والاختلاف

هل يمكن تعليم القيادة وتطويرها؟

صفات قائد الجودة الحقيقي

دور القيادة في دعم نظم إدارة الجودة

القيادة الظرفية في الجودة

## **أساسيات الجودة والتعريف**

تعريف و مفهوم الجودة

تاريخ الجودة

فوائد تنفيذ نموذج الجودة

IS 09001

ادارة الجودة الشاملة

تكلفة الجودة الرديئة

أسرار النجاح السبعة في إدارة الجودة

أمثلة عن جوائز الجودة الوطنية

جائزة دبي للجودة

جائزة مالكولم بالدرigej الوطنية للجودة

استعراض رواد الجودة

نقاط ديمونج الاربعة عشر

ثلاثية جوران للجودة

مفهوم العيوب الصفرية لكروسبي

بيت الجودة و نشر وتوزيع وظيفة الجودة ( QFD )

منهجية سداسية سيجما

مبادئ التفكير الرشيق LEAN 0g Poka YokeS

## بناء الفرق في نظام إدارة الجودة

لماذا تعتبر الفرق مهمة في مشاريع إدارة الجودة؟

الحواجز التي تحول دون تحقيق إنجازات الفرق

خصائص الفرق الفعالة

دورة تطوير الفريق

أدوات اختيار أعضاء الفريق

أي أداة تستخدم

العصف الذهني

أدوات الجودة السبعة الكلاسيكية

لواح التدقيق

مخطط باريتو

مخطط السبب والتأثير

منحنى التكرار

رسم التبعثر

مخططات المراقبة

خرائط التدفق

رسم الخرائط وإدارة العمليات

عناصر الإدارة وأدوات التخطيط

عملية التدقيق "مخطط السلحفاة"

تحليل وضع الفشل وتحليل الآثار (FMEA)

**المبادئ الأخلاقية في إدارة الجودة**

أخلاقيات الجودة وفقاً للجمعية الأمريكية للجودة