

## إدارة الجودة الشاملة أدوات التحسين المستمر

### لمحة عامة

تزود هذه الدورة المشاركين بالمعرفة الشاملة حول تاريخ الجودة وتطورها ورواد وأدوات الجودة . من خلال مختلف ورشات العمل وتمارين لعب الأدوار، ستركز هذه الدورة على تطبيقات نظم الجودة والنماذج والمنهجيات بما في ذلك جوائز التميز ونظم أيزو ومنهجيات التحسين مثل Lean وسداسية سيجما (Six Sigma) . وستساعد هذه الدورة التفاعلية المشاركين على تطبيق أدوات الجودة الفعالة والمستخدمه في المؤسسات الرائدة. وسيتعلم المشاركون أفضل الممارسات حول كيفية اختيار أو تصميم أو تطبيق هياكل وأدوات الجودة في مؤسساتهم .

### المنهجية

تعتمد هذه الدورة على استخدام ورش العمل وتمارين لعب الأدوار والأنشطة الجماعية التي تهدف إلى مساعدة المشاركين على فهم مفاهيم وتطبيقات الجودة المختلفة. كما تتميز بتطبيق المعرفة المكتسبة بالخبرة العملية حول استخدام أدوات الجودة. وسيتم عرض مقاطع فيديو مختلفة حول أدوات وأنظمة الجودة. بالإضافة إلى مناقشات الفريق والعروض التقديمية لتعزيز فهم المشاركين بمفاهيم الجودة .

### أهداف الدورة

#### سيتمكن المشاركون في نهاية الدورة من:

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

### الفئات المستهدفة



معهد المورد للتدريب

AL MAWRED TRAINING INSTITUTE

الأفراد والمدراء والمشرفون وجميع الموظفين المسؤولين عن نماذج الجودة وجوائز التميز ونظم أيزو والموظفين المشاركين في تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتحسين أداء المؤسسة

## الكفاءات المستهدفة

حل المشاكل

تطبيق أدوات الجودة

اختيار نظام ونماذج الجودة

تطبيقات Lean و Six Sigma وسداسية سيجما

إدارة التغيير

فهم أنظمة الأيزو

استخدام المقارنة المعيارية

## مقدمة حول مفاهيم إدارة الجودة الشاملة (TQM)

تعريف الجودة ونماذج الجودة

تاريخ الجودة

ما المقصود بإدارة الجودة الشاملة؟

عوامل النجاح الحاسمة في إدارة الجودة الشاملة

العلاقة بين أيزو ٩٠٠١ وإدارة الجودة الشاملة

فوائد تطبيق نموذج الجودة

تكلفة الجودة الرديئة

مقارنة رواد الجودة (دمينيغ، كروسبي، جوران، الخ)

جوائز الجودة الوطنية:

جائزة الجودة الأمريكية لمالكوم بالدريج

المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة، جائزة الجودة وجائزة الشيخ خليفة للامتياز

تحديد النموذج المناسب لمؤسستك

سلم الجودة للارتقاء

## عناصر النجاح لإدارة الجودة الشاملة

الجودة التركز على المتعاملين

أسلوب الإدارة من خلال الحقائق والبيانات

تطوير مشاركة الموظفين من خلال نظم توليد الأفكار

تشجيع الموظفين

عوامل النجاح الحاسمة وعوامل الفشل الشائعة في إدارة الجودة الشاملة

## أدوات التحسين

ما هي أدوات الجودة

أدوات ضبط الجودة السبعة

مخطط السبب والنتيجة وجدول التحقق و مخططات المراقبة والمدرج التكراري و مخطط باريتو ومخطط الانتشار

العصف الذهني

مخططات التحليل: مخططات كيف - كيف ولماذا - لماذا

تحليل مجال القوة

مخططات التقارب

منهجية تحليل العملية

منهجية استبعاد القيمة غير المضافة

تخطيط العملية: "السحفاة"

أنواع الهدر السبعة في المؤسسات

إدارة العمل المرئي وبرنامج الخطوات الخمس 50

(بوكا يوك) منهجية منع الخطأ البشري

## **منهجيات التحسين المستمر**

منهجية التحسين المستمر KAI ZEN

نموذج التخطيط والتنفيذ والتحقق والتصريف PDCA ومنهجية A3

سداسية سيجما

الابتكار و الجودة ٤,٠

منهجية الثماني خطوات لحل المشاكل

## **المقارنة المعيارية لتحسين الجودة والعمليات**

ماهي المقارنة المعيارية؟

وما أسباب القيام بها؟

مستويات المقارنة المعيارية

مناهج المقارنة المعيارية المختلفة