

أساسيات إدارة الجودة

المدة: 5 يوم

اللغة: ar

كود الكورس: PM1-119

هدف الكورس

سيكون المشاركون/ات قادرين/ات عند الانتهاء من هذه الدورة على:

- فهم المبادئ الأساسية لإدارة الجودة: التعرف على المفاهيم والمصطلحات الأساسية في إدارة الجودة وأهمية تطبيقها في بيئات العمل المختلفة.
- تحليل وتحسين العمليات: اكتساب المهارات اللازمة لتحليل العمليات وتحديد الفرص للتحسين المستمر.
- تطبيق أدوات إدارة الجودة: تعلم استخدام الأدوات والتقنيات المختلفة لضمان تحسين الجودة المستمر.
- تحقيق رضا العملاء: تطوير استراتيجيات لزيادة رضا العملاء من خلال تقديم منتجات وخدمات ذات جودة عالية.
- تعزيز الكفاءة التشغيلية: تحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل الفاقد من خلال تطبيق منهجيات الجودة.

الجمهور

صُممت هذه الدورة للمحترفين الذين يعملون في مجالات التصنيع والخدمات والإدارة والذين يرغبون في تعزيز معرفتهم وفهمهم لمبادئ إدارة الجودة. تشمل الفئة المستهدفة:

- مدراء الجودة،
- مهندسي العمليات،
- مدراء الإنتاج،
- والمستشارين الإداريين،
- بالإضافة إلى أي شخص مهتم بتطوير مهاراته في مجال إدارة الجودة.

منهجية التدريب

تستخدم هذه الدورة منهجيات تدريب تفاعلية تجمع بين المحاضرات النظرية والأنشطة العملية والتطبيقية. سيتمكن المشاركون من التفاعل مع المدربين والمشاركين الآخرين من خلال مناقشات المجموعة وحالات الدراسة العملية. كما ستتضمن الدورة ورش عمل تطبيقية تهدف إلى تعزيز فهم المفاهيم وتطبيقها في سيناريوهات واقعية. سيتم تزويد المشاركين بأدوات وموارد تعليمية لتحسين قدراتهم على إدارة الجودة داخل مؤسساتهم.

الملخص

إدارة الجودة هي مجموعة من الأنشطة المنهجية التي تضمن أن المنتجات والخدمات تلبي توقعات العملاء والمعايير المطلوبة. يعد فهم مبادئ إدارة الجودة أمرًا بالغ الأهمية لضمان تقديم منتجات وخدمات عالية الجودة تسهم في تحسين الأداء العام للمنظمات. تهدف هذه الدورة إلى تقديم فهم شامل لمفاهيم إدارة الجودة وأهميتها في تحقيق التميز التشغيلي وزيادة رضا العملاء.

تغطي هذه الدورة أساسيات إدارة الجودة، بما في ذلك التعريفات الأساسية للمفاهيم والمبادئ والأدوات المستخدمة في هذا المجال. كما تركز الدورة على الطرق المختلفة لتحليل البيانات وتحسين العمليات، وتوفير الأدوات اللازمة لضمان الجودة المستمرة والتطوير المستدام داخل المنظمات. بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على تحديد وتحليل مشاكل الجودة، وتطبيق الأدوات والتقنيات المناسبة لتحسين الأداء، والتأكد من أن جميع العمليات تلبي المعايير العالية المطلوبة.

محتوى الكورس والمخطط الزمني

الفصل 1: مدخل إلى إدارة الجودة:

- تعريف إدارة الجودة وأهميتها
- المبادئ الأساسية لإدارة الجودة
- تطور إدارة الجودة عبر الزمن

الفصل 2: أدوات وتقنيات إدارة الجودة:

- أدوات التحليل الإحصائي
- أدوات التحسين المستمر مثل PDCA وSix Sigma
- كيفية استخدام خرائط التدفق لتحسين العمليات

الفصل 3: نظام إدارة الجودة:

- متطلبات بناء نظام إدارة الجودة
- معايير الجودة الدولية مثل ISO 9001
- كيفية إعداد وثائق الجودة والإجراءات

الفصل 4: استراتيجيات تحسين الجودة:

- تحليل الفجوات وتحديد فرص التحسين
- تطبيق منهجيات Lean وKaizen
- دور القيادة في تعزيز ثقافة الجودة

الفصل 5: رضا العملاء وإدارة الشكاوى:

- كيفية قياس رضا العملاء
- استراتيجيات إدارة الشكاوى وتحسين التجربة العملاء
- أهمية التواصل الفعال في تحقيق رضا العملاء

الفصل 6: تطبيق إدارة الجودة في المنظمات:

- دراسات حالة من شركات ناجحة
- تحديات إدارة الجودة وكيفية التغلب عليها
- قياس وتحليل الأداء لتحسين الجودة

الفصل 7: مراجعة وتقييم إدارة الجودة:

- كيفية إجراء مراجعات داخلية للجودة
- تقييم فعالية نظام إدارة الجودة
- التخطيط للتحسين المستقبلي

تفاصيل الشهادة

Holistique Training. عند إتمام هذه الدورة التدريبية بنجاح، سيحصل المشاركون على شهادة إتمام التدريب من (e-Certificate) وبالنسبة للذين يحضرون ويكملون الدورة التدريبية عبر الإنترنت، سيتم تزويدهم بشهادة إلكترونية من Holistique Training.

وخدمة اعتماد التطوير المهني (BAC) معتمدة من المجلس البريطاني للتقييم Holistique Training شهادات ISO 29993.و ISO 21001و ISO 9001 كما أنها معتمدة وفق معايير ،(CPD) المستمر

لهذه الدورة من خلال شهاداتنا، وستظهر هذه النقاط على شهادة إتمام (CPD) يتم منح نقاط التطوير المهني المستمر واحدة عن كل ساعة CPD يتم منح نقطة ،CPD ووفقًا لمعايير خدمة اعتماد .Holistique Training التدريب من .لأي دورة واحدة نقدمها حاليًا CPD حضور في الدورة. ويمكن المطالبة بحد أقصى قدره 50 نقطة

التصنيفات

الجودة والإنتاجية, المبيعات والتسويق

العلامات

الجودة, إدارة الجودة

مقالات ذات صلة



إدارة الجودة الشاملة

إدارة الجودة الشاملة هي نهج مصمم لتحقيق رضا العملاء. ويتطلب هذا النهج التزام جميع الموظفين في المنظمة بتحسين الجودة في كل جانب من جوانب العمليات التجارية، بما في ذلك العمليات والخدمات والمنتجات وثقافة الشركة. إن فهم ماهية إدارة الجودة الشاملة يمكن أن يساعدك على تنفيذها وتطبيقها على نهج قيادتك