€TRAINING

الجودة والتميز المؤسسي



17 - 28 مارس 2024

عمان (الاردن)

ibis Amman

الجودة والتميز المؤسسي

رمز الدورة: W1118 تاريخ الإنعقاد: 17 - 28 مارس 2024 دولة الإنعقاد: عمان (الاردن) - Amman ibis التكلفة: 5325 يورو

مقدمة عن البرنامج التدريبي:

تمثل دورات التدريب في مجال الجودة والتميز المؤسسي جزءًا أساسيًا من استراتيجية تطوير الموارد البشرية للمؤسسات والشركات. إن تحقيق الجودة والتميز المؤسسي يعتبران أهمية قصوى للمنظمات الناجحة في العصر الحديث. يهدف هذا النوع من التدريب إلى تزويد المشاركين بالمعرفة والمهارات اللازمة لفهم مفهوم الجودة وتطبيقه بفعالية داخل المؤسسة.

أهداف البرنامج التدريبي:

في نهاية البرنامج سيكون المشاركون قادرين على:

- الفهم العميق لمبادئ وأسس الجودة والتميز المؤسسي
- تطبيق هذه المبادئ داخل مؤسستهم.
- تطوير مهارات التخطيط والتنفيذ والرصد والتقييم في مجال الجودة والتميز.

الفئات المستهدفة:

- مديري وقادة المؤسسات والشركات الذين يرغبون في تحسين أداء منظماتهم وزيادة تنافسيتهم.
- مسؤولي إدارة الجودة والتميز داخل المؤسسات.
- المهنيين والموظفين الذين يعملون في أقسام الجودة والتميز.

محاور البرنامج التدريبي:

الوحدة الأولى:

مقدمة في إدارة الجودة والتميز المؤسسي

- مفهوم الجودة وأهميتها.
- التميز المؤسسي ومكوناته.
- تاريخ وتطور إدارة الجودة.

الوحدة الثانية :

نماذج الجودة وأدواتها

- نموذج ديمينج.
- نموذج Juran.
- أدوات إدارة الجودة مثل مخططات السيطرة الإحصائية وخرائط العمليات.

الوحدة الثالثة :

إدارة العمليات وتحسينها

- تحليل عمليات العمل.
- تقنيات تحسين العمليات.
- تنفيذ مشروع تحسين العمليات.

الوحدة الرابعة :

مفهوم التسليم ورضا العملاء

- تحليل احتياجات وتوقعات العملاء.
- قياس رضا العملاء.
- إدارة الشكاوى والملاحظات.

الوحدة الخامسة :

إدارة الجودة الشاملة TQM

- مبادئ TQM.
- تطبيقات TQM في المؤسسات.

الوحدة السادسة :

إدارة المشاركين والموردين

- إدارة العلاقات مع الموردين.
- تقييم أداء الموردين.
- تطبيقات إدارة المشاركين.

الوحدة السابعة :

التقييم والمراجعة

- أنواع التقييم.
- دور المراجعة الداخلية والخارجية.
- تقارير التقييم وخطط العمل.

الوحدة الثامنة :

التدريب وتطوير الموظفين

- دور التدريب في تحسين الجودة.
- تطوير مهارات الموظفين.
- تقنيات التدريب.

الوحدة التاسعة :

إدارة التغيير والابتكار

- تحليل الاحتياجات للتغيير.
- إدارة المقاومة للتغيير.
- تشجيع الابتكار والتطوير.

الوحدة العاشرة :

استراتيجية الجودة والتميز المستقبلية

- تطوير استراتيجية الجودة والتميز.
- تطبيق مفاهيم الجودة في مستقبل المؤسسة.

info@euro-training.net
+447447999485 - +447492882996

- استعراض دروس الدورة وخطوات المستقبل.

info@euro-training.net
+447447999485 - +447492882996