€TRAINING

# إدارة التخطيط والجودة الشاملة



25 - 29 مارس 2024

برشلونة (اسبانيا)

# إدارة التخطيط والجودة الشاملة

رمز الدورة: W993 تاريخ الإنعقاد: 25 - 29 مارس 2024 دولة الإنعقاد: برشلونة (اسبانيا) - التكلفة: 5565 يورو

## مقدمة عن البرنامج التدريبي:

تهدف العديد من المؤسسات تحسين منتجاتها وتوفير الوقت والإمكانيات المادية من أجل دراسة طرق الوصول إلى الجودة بما يتناسب مع تطورات العصر بحيث تواجه هذه المؤسسات العديد من التحديات من أهمها تدني مستوى رضا الزبون المستفيد.سوف نتحدث عن تاريخ الجودة وتطورها وأدواتها وتطبيقات نظم الجودة والنماذج والمنهجيات بما في ذلك جوائزالتميز ونظم أيزو ومنهجيات التحسين مثل Lean وسداسية سيجما, وسيساعدك على التفاعلية بين المشاركين و تطبيق أدوات الجودة الفعالة والمستخدمة في المؤسسات الرائدة، وسيتعلم المشاركون أفضل الممارسات حول كيفية اختيارأوتصميم أوتطبيق هياكل وأدوات الجودة في مؤسساتهم.

## أهداف البرنامج التدريبي:

### في نهاية البرنامج سيكون المشاركون قادرين على:

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

## الفئات المستهدفة:

- مدراء وموظفو إدارة الجودة في الشركات و المؤسسات.
- العاملين في قطاع الجودة وفي المكاتب المتخصصة.
- مسؤولو تخطيط الجودة.
- مشرفو العمليات الانتاجية و قادة فرق العمل.
- المهندسون والمصممون الانتاجيون.
- مزودو الخدمات المختلفة.
- الأكاديميون المهتمون بإدارة الجودة الشاملة.

## محاور البرنامج التدريبي:

### الوحدة الأولى:

### الإطار المفاهيمي للجودة:

- التطور التاريخي للجودة.
- إدارة الجودة الشاملة.
- مفهوم إدارة الجودة الشاملة.
- مبادئ إدارة الجودة الشاملة.
- رواد ادارة الجودة الشاملة.
- تحسين الجودة.

### الوحدة الثانية:

## متطلبات إدارة الجودة الشاملة:

- متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- أدوات تطبيق إدارة الجودة الشاملة وأساليبها.
- معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

## الوحدة الثالثة:

## دوائر الجودة:

- مواصفات العالمية ISO9000 وإدارة الجودة الشاملة.
- ماهية مواصفات ISO9000.
- تعريف ISO9000.
- عائلة ال ISO9000 و مراحل تطبيقه.
- مراحل تطبيق ISO9000.
- فوائد تطبيق ISO9000وعلاقته بإدارة الجودة الشاملة.

## الوحدة الرابعة:

## التدريب على رأس العمل وتحقيق الجودة الشاملة والحصول على شهادة الآيزو العالمية:

- فوائد ومميزات الحصول على شهادة الآيزو.
- الآيزو ومفهوم الجودة الشاملة.
- أبعاد جودة السلعة.
- أبعاد جودة الخدمة.
- الآيزو 9004 لتأكيد جودة الإدارة وعناصر نظم الجودة.
- المبادئ الأساسية لأنظمة الجودة آيزو 9000.
- الخدمات لما بعد البيع.

## الوحدة الخامسة:

## تطوير التعليم الجامعي التنمية المجتمع في ضوء إدارة الجودة الشاملة:

- إدارة الجودة الشاملة في أمريكا.
- إدارة الجودة الشاملة في اليابان.
- الجودة - جودة التعليم - إدارة الجودة الشاملة.
- اهمية الجودة في التعليم.
- قائمة المراجع.