BLACKBIRD FOR TRAINING

أساسيات إدارة الجودة

أساسيات إدارة الجودة

مقدمة

تعد إدارة الجودة عنصرًا أساسيًا في أي عمل ناجح. فهي تضمن أن منتجاتك أو خدماتك تفي دائمًا بتوقعات العملاء أو تتجاوزها، مما يعزز ولاء العملاء ورضاهم. من خلال تنفيذ إدارة الجودة في دورة حياة المنتج أو الخدمة، يمكن للشركات التعامل مع الأسباب الجذرية للمشاكل، وتقليل إعادة العمل، واستهلاك القوى العاملة، وزيادة الإنتاجية، وتحسين العمليات، وتحقيق رضا العملاء، وبالتالي الحفاظ على العملاء في السوق التنافسي الحالي.

تهدف هذه الدورة إلى تزويد المشاركين بالمعرفة اللازمة حول مفاهيم إدارة الجودة الأساسية، بما في ذلك تقنيات التحكم في الجودة والمبادئ الرئيسية لتحقيق والحفاظ على معايير الجودة العالية. من خلال تطبيق تقنيات إدارة الجودة المثبتة، سيكتسب المشاركون القدرة على إدارة توقعات العملاء، وتنفيذ إجراءات ضمان الجودة، واتخاذ قرارات مستندة إلى البيانات لتحسين العمليات.

أهداف الدورة

- التعرف على مجموعة واسعة من أدوات وأساليب إدارة الجودة لتحسين نتائج الأعمال.
- فهم المفاهيم الأساسية لإدارة الجودة، بما في ذلك تقنيات التحكم في الجودة وتطبيقاتها في الصناعات المختلفة.
- تعلم كيفية حساب إجمالي تكلفة الجودة وتأثيرها على المؤسسة.
- تطوير القدرة على تحديد الأسباب الجذرية للمشاكل المتعلقة بالجودة وتطبيق حلول فعالة.
- تعزيز مهارات إدارة الجودة الخاصة بك وتطوير خطة عملية لسد أي فجوات.
- اختيار وتطبيق عمليات إدارة الجودة المناسبة لمواجهة تحديات الجودة وتحقيق التحسين المستمر.

محاور الدورة

اليوم الأول: مقدمة في إدارة الجودة

- نظرة عامة على إدارة الجودة وأهميتها في الأعمال.
- تاريخ إدارة الجودة وتطور الممارسات.
- المفاهيم الأساسية لإدارة الجودة، بما في ذلك ضمان الجودة و التحكم في الجودة.
- حساب إجمالي تكلفة الجودة وعدم الجودة.
- فهم احتياجات العملاء وكيفية تلبيتها.
- التعرف على الأنظمة التي تلبي متطلبات العملاء.
- مقدمة إلى أدوات الجودة وتقنيات التحسين المستمر.

اليوم الثاني: جودة الخدمة - الأدوات والتقنيات

- المفاهيم الأساسية لإدارة الجودة الفعالة في الخدمات.
- مراقبة وقياس أداء الجودة.
- التحكم الإحصائي في العمليات و أنظمة إدارة الجودة QMS الأخرى.
- مقدمة إلى ISO 9000 و إدارة الجودة الشاملة TQM.
- فهم بطاقة الأداء المتوازن و منهجية Six Sigma لإدارة الجودة.

اليوم الثالث: إيجاد ومعالجة فجوات الجودة

- سلسلة قيمة بورتر لتحديد فجوات الجودة في العمليات.
- كيفية التخطيط وتنفيذ تدقيق الجودة.
- كيفية تقرير نتائج التدقيق وتحليلها.
- أساليب حل المشكلات مثل تحليل باريتو و تحليل السبب الجذري.
- تطبيق تقنيات إدارة المخاطر لمعالجة مشكلات الجودة وتعزيز أداء العمليات بشكل عام.

اليوم الرابع: إدارة توقعات العملاء

- فهم وتحديد توقعات العملاء بوضوح.
- كيفية التواصل بفعالية حول متطلبات العملاء عبر الفرق.
- تقنيات تجاوز توقعات العملاء وبناء ثقافة التميز.
- دور دوائر الجودة وتعليقات الموظفين في دفع التحسينات.
- تقييم الأداء وضمان رضا العملاء المستمر من خلال التغذية الراجعة والتقييم المستمر.

اليوم الخامس: التفويض، القيادة، والجودة الشاملة

- التقييم الذاتي للقيادة الفعالة في إدارة الجودة.
- أساليب القيادة المختلفة في إدارة الجودة.
- الأخطاء الشائعة في إدارة الجودة وكيفية تجنبها.
- التفويض الفعال وعملية التفويض لضمان التحكم في الجودة بشكل أفضل.
- التحضير لـ التوثيق في إدارة الجودة.
- التخطيط للعمل وملخص الدورة لتطبيق المفاهيم المتعلمة.

لماذا يجب عليك حضور هذه الدورة؟ الايجابيات والسلبيات!

- فهم شامل لإدارة الجودة من خلال المفاهيم الأساسية وتقنيات التحكم في الجودة.
- تعلم أساسيات إدارة الجودة وتطبيق الأدوات والتقنيات الأساسية لضمان الجودة.
- تطوير مهارات إدارة الجودة الخاصة بك وتعلم كيفية استخدام تقنيات التحكم في الجودة لحل المشكلات التجارية الفعلية وتحسين الكفاءة التشغيلية.
- إتقان عملية إدارة الجودة وفهم الجوانب الحاسمة لـ ضمان الجودة و إدارة المخاطر.
- تعلم كيفية إدارة توقعات العملاء وإنشاء ثقافة تركز على التحسين المستمر والتميز التشغيلي.
- تعزيز قدرتك على إجراء التدقيقات الفعالة ومعالجة تحليل السبب الجذري لتحديات الجودة.

الخاتمة

بنهاية هذه الدورة، ستكون مجهزًا بالمعرفة العملية والأدوات اللازمة لتنفيذ نظام إدارة الجودة QMS داخل مؤسستك. ستفهم المفاهيم الأساسية لإدارة الجودة وكيفية دمجها في العمليات اليومية. سواء كنت تركز على تحسين رضا العملاء، أو تقليل إعادة العمل، أو ضمان التحسين المستمر للعمليات، ستوفر لك هذه الدورة المهارات اللازمة لإدارة الجودة بفعالية.

مع أساس أقوى في إدارة الجودة، ستكون أكثر استعدادًا لمواجهة تحديات إدارة الجودة وإدارة المخاطر وترك تأثير دائم في مؤسستك.