

إتقان إدارة الجودة الشاملة

5 – 9 سبتمبر 2027

تونس (تونس)

UK Traininig

PARTNER



إتقان إدارة الجودة الشاملة

المرجع: 204898_3255563 التاريخ: 5 - 9 سبتمبر 2027 المكان: تونس (تونس) الرسوم: GBP 4200

مقدمة

في عالم الأعمال الحديث، لم تعد الجودة مجرد مطلب للامتثال أو إجراء رقابي، بل أصبحت ميزة تنافسية استراتيجية تقود رضا العملاء، والتميز التشغيلي، والاستدامة طويلة المدى. إن المؤسسات التي تتقن إدارة الجودة الشاملة لا تكتفي بالتحكم في النتائج، بل تبني منظومة متكاملة من التحسين المستمر، التمكين، وخلق القيمة.

تم تصميم برنامج إتقان الجودة الشاملة Total Quality Mastery للانتقال بالمؤسسات من مفاهيم الفحص والرقابة إلى ثقافة مؤسسية قائمة على التميز المنهجي. يزود البرنامج المشاركين بالأطر الاستراتيجية، والأدوات التحليلية، والعقلية القيادية اللازمة لترسيخ إدارة الجودة الشاملة TQM على جميع المستويات التنظيمية.

ويجمع البرنامج بين فلسفة TQM، معايير ISO 9001، منهجيات Lean Six Sigma، وإدارة الأداء ونماذج التميز المؤسسي ضمن إطار موحد يحقق الكفاءة، ويعزز الابتكار، ويبني ثقة أصحاب المصلحة.

أهداف الدورة

بنهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركون قادرًا على:

- إتقان مبادئ وأركان وتطور إدارة الجودة الشاملة TQM.
- تصميم وتطبيق إطار مؤسسي متكامل لإدارة الجودة.
- استخدام منهجيات Six Sigma و Lean و التحسين المستمر بفعالية.
- قياس وتحسين قدرة العمليات، الأداء التشغيلي، ورضا العملاء.
- بناء ثقافة تنظيمية قائمة على المساءلة، المشاركة، والابتكار.
- دمج معيار ISO 9001:2015 ونماذج التميز المؤسسي ضمن استراتيجية الجودة.
- توظيف تحليل البيانات ومؤشرات الأداء KPIs لاتخاذ قرارات قائمة على الأدلة.
- قيادة فرق ومبادرات تحقق تحولاً مستداماً في الجودة.

UK Traininig

PARTNER



محاور الدورة

اليوم الأول: أسس إدارة الجودة الشاملة

- تطور مفهوم الجودة من الفحص إلى إتقان الجودة الشاملة.
- المبادئ الجوهرية لـ TQM: التركيز على العميل، التحسين المستمر، ومشاركة العاملين.
- فلسفة ديمينغ ودورة PDCA خطط - نفذ - تحقق - حسن.
- ثقافة الجودة، القيادة، والمواءمة الاستراتيجية.
- دراسة حالة: كيف حققت منظمات عالمية التميز من خلال TQM.

اليوم الثاني: الأنظمة والمعايير وأطر الجودة

- تصميم نظام إدارة الجودة QMS وفق ISO 9001:2015.
- دمج TQM مع نماذج التميز المؤسسي EFQM، Baldrige.
- سياسة الجودة، الأهداف، والتحكم في الوثائق.
- خرائط العمليات وتحليل تدفق القيمة لتحسين الجودة.
- ورشة عمل: بناء إطار TQM لمؤسسة افتراضية.

اليوم الثالث: Six Sigma Lean لتحسين الجودة

- مبادئ Lean واستراتيجيات تقليل الهدر.
- منهجية Six Sigma DMAIC وقياس قدرة العمليات.
- أدوات تحليل الأسباب الجذرية: مخططات باريتو، مخطط السبب والأثر، 5 Whys.
- التحكم الإحصائي في العمليات SPC والتحسين المستمر.
- محاكاة عملية: حل مشكلة جودة باستخدام أدوات Lean Six Sigma.

اليوم الرابع: قياس الأداء وإدارته

- تحديد مؤشرات الجودة ومؤشرات الأداء الرئيسية KPIs.
- صوت العميل VOC ومؤشر رضا العملاء CSI.
- اتخاذ القرار القائم على البيانات والتقارير الإدارية.
- التفكير المبني على المخاطر والتخطيط الوقائي.
- نشاط جماعي: تصميم لوحة قياس للأداء الشامل للجودة.

UK Training

PARTNER



اليوم الخامس: قيادة الجودة والتميز المستدام

- قيادة التغيير المؤسسي عبر تحويل ثقافة الجودة.
- تمكين الفرق وتعزيز المساءلة والملكية.
- أطر التحسين المستمر والابتكار.
- المقارنة المرجعية، التدقيق، وتقييم نضج الجودة.
- المشروع الختامي: إعداد خارطة طريق لإتقان الجودة الشاملة.

لماذا يجب عليك حضور هذه الدورة؟ الإيجابيات والسلبيات!

- خبرة عميقة في أنظمة ومنهجيات إدارة الجودة الشاملة.
- قدرة استراتيجية على تطبيق Lean Six Sigma ومعايير ISO بفعالية.
- مهارات قيادية وتحليلية متقدمة لقيادة التحسين المستمر.
- جاهزية كاملة لقيادة مبادرات التحول المؤسسي في الجودة.
- مكانة مهنية قوية كخبير إتقان الجودة الشاملة وصانع للتميز.

الخاتمة

برنامج إتقان الجودة الشاملة ليس دورة تدريبية تقليدية، بل رحلة تحول قيادي تعيد تعريف دور الجودة داخل المؤسسة. ستخرج من هذا البرنامج وأنت تمتلك القدرة على تصميم أنظمة الجودة، قيادة التغيير الثقافي، وتحويل الأداء المؤسسي إلى قصة نجاح مستدامة.

ستصبح قادرًا على رفع الجودة من مستوى الإجراء إلى قوة استراتيجية تصنع الثقة، تعزز الابتكار، وتبني ميزة تنافسية حقيقية.

هذا البرنامج هو استثمار فيك كقائد، وفي مؤسستك كنموذج للتميز، وفي المستقبل كمنصة لريادة، الاستدامة، والتفوق المؤسسي طويل المدى.

UK Traininig

PARTNER

