BLACKBIRD FOR TRAINING

أدوات الـ TQM الذكية للتطوير المستمر

15 – 19 فبراير 2027

مالقا (إسبانيا)

أدوات الـ TQM الذكية للتطوير المستمر

المرجع: 291967_3310 **التاريخ:** 15 – 19 فبراير 2027 **المكان:** مالقا (إسبانيا) **الرسوم:** GBP 5200

مقدمة

تهدف هذه الدورة التدريبية إلى تقديم معرفة شاملة حول تطور مفهوم الجودة، وتاريخ كبار خبراء الجودة الجوروز وأدوات الجودة. من خلال ورش العمل التفاعلية والألعاب الجماعية، سيتعلم المشاركون كيفية تطبيق الأنظمة والنماذج المنهجية للجودة مثل جوائز التميز، ونظم ISO، وكذلك استراتيجيات التحسين المبتكرة مثل "لين" و"سيغما الستة". ستساعد هذه الدورة التفاعلية المشاركين في تطبيق أدوات الجودة الفعّالة المستخدمة في المنظمات الرائدة، بالإضافة إلى ذلك، ستعزز الدورة مهاراتهم في كيفية اختيار وتصميم أو تطبيق هياكل وأدوات الجودة داخل مؤسساتهم.

أهداف الدورة

- شرح أهمية نماذج الجودة وتحديد المفاهيم والأطر المختلفة للجودة التي يستخدمها خبراء الجودة مثل ديمينغ وكروسبي وجوران.
- اكتشاف عناصر النجاح في تنفيذ إدارة الجودة الشاملة TQM داخل المنظمات.
- استخدام أدوات التحسين الخاصة بـ TQM لتعزيز رضا العملاء وتحسين العمليات داخل المؤسسات.
- وصف أدوات وتقنيات القياس مثل أداة القياس المقارن Benchmarking لتعزيز المبادرات والجودة في العمل.
- تطبيق المنهجيات المعروفة للتحسين المستمر مثل Lean و Six Sigma من خلال الأدوات الذكية لتحسين الجودة المستمر TQM.

محاور الدورة

اليوم الأول: مفاهيم إدارة الجودة الشاملة TQM

- تعريف TQM وأهمية تطبيقه في المنظمات.
- عوامل النجاح الرئيسية في تطبيق TQM.
- العلاقة بين ISO 9000 و TQM وكيفية دمجهم في نظام الجودة.
- فوائد تطبيق نموذج الجودة وتأثيره على الإنتاجية.
- تكلفة الجودة السيئة وتأثيرها على الأداء المؤسسي.
- مقارنة بين أبرز خبراء الجودة مثل ديمينغ وكروسبي وجوران.
- كيفية اختيار النموذج الأنسب للمنظمة من بين نماذج الجودة المختلفة.
- سلم نضج الجودة وتقييم أداء النظام.

اليوم الثاني: عناصر النجاح في TQM

- الجودة المدفوعة من العميل وكيفية تحقيقها من خلال TQM.
- نموذج PDCA التخطيط، التنفيذ، التحقق، التصحيح وتحقيق التحسين المستمر.
- منهجية حل المشكلات المكونة من 8 خطوات.
- التفكير المعملي والتوجه نحو القضاء على الأنشطة غير المضافة للقيمة.
- إدارة الجودة باستخدام البيانات والحقائق.
- التحسين المستمر من خلال Kaizen والمشاركة الفعالة للموظفين في اتخاذ القرارات.
- تحسين آليات مكافأة الموظفين وتحفيزهم على المشاركة في تحسين الجودة.

اليوم الثالث: أدوات التحسين والمنهجيات

- التعريف بأدوات الجودة المختلفة المستخدمة في تطبيق TQM.
- استعراض أدوات مراقبة الجودة السبعة: مخطط السبب والأثر، قوائم الفحص، الرسوم البيانية للرقابة، الهيستوجرام، مخطط باريتو، مخطط التشتت، الاستراتيجيات المتنوعة.
- تقنيات العصف الذهني وتحليل المشكلات.
- الرسم البياني "شجرة" للسبب والنتيجة وكيفية استخدامه في التحليل.
- تطبيق خرائط العمليات باستخدام "سلحفاة الجودة".
- مفهوم "Poka-yoke" كأداة لمنع الأخطاء.
- التفكير الرشيق Lean وكيفية تقليل الهدر.
- كيفية تطبيق Six Sigma وتحقيق نتائج استثنائية في تحسين العمليات.

اليوم الرابع: القياس المقارن Benchmarking كأداة لتحسين الجودة

- تعريف القياس المقارن وفوائده.
- لماذا يجب القياس المقارن؟
- مستويات القياس المقارن وأدواته المتنوعة.
- مميزات وعيوب الأساليب المختلفة للقياس المقارن.

اليوم الخامس: عناصر عملية التحسين المستمر

- ثمانية خطوات للوصول إلى التحسين المستمر في الجودة.
- عوامل النجاح الرئيسية في تطبيق TQM.
- أسباب الفشل الشائعة في تطبيق TQM وكيفية تجنبها.
- دراسة حالة عن النجاح والفشل في تطبيق أدوات TQM، مناقشات مفتوحة وجلسات أسئلة وأجوبة.

لماذا يجب عليك حضور هذه الدورة؟ الايجابيات والسلبيات!

ستساعدك هذه الدورة على:

- تعميق فهمك لمفاهيم TQM وأدواته واكتساب المعرفة المتقدمة في استراتيجيات التحسين المستمر.
- تعلم كيفية تحسين جودة الخدمات والمنتجات باستخدام أدوات مثل Six Sigma و Lean.
- اكتساب المهارات اللازمة في تطبيق أدوات قياس الجودة مثل Benchmarking لتحسين عملياتك وزيادة الأداء.
- زيادة فهمك لمبادئ إدارة الجودة الشاملة TQM والتي تعد محورية لأي منظمة ترغب في تحقيق تحسين مستمر.
- تطبيق أفضل الممارسات TQM best practices في بيئة عملك لتحقيق التميز المؤسسي وتحقيق رضا العملاء المستدام.

الخاتمة

مع الانتهاء من هذه الدورة، ستكون قد اكتسبت أدوات استراتيجية للتحسين المستمر التي ستساعدك على تحقيق جودة عالية و تطبيق مفاهيم TQM بكفاءة في مؤسستك. من خلال تعلم تطبيق أدوات TQM الذكية مثل Six Sigma و Lean و Benchmarking، ستمتلك القدرة على تحقيق التميز المؤسسي وزيادة رضا العملاء بشكل مستمر. ستكون مستعدًا لتطبيق أفضل الممارسات لتحسين الجودة في أي بيئة عمل تواجهها.