

أساسيات إدارة الجودة

UK Training

**PARTNER**

## أساسيات إدارة الجودة

### مقدمة

لا ينبغي أن يكون لديك عمل بدون إدارة جودة عالية. تضمن إدارة الجودة أن يتلقى عملاؤك دائماً المنتج أو الخدمة التي تلبى توقعاتهم أو تتجاوزها. فهذا يقلل من الوقت اللازم للتسويق وبالتالي يساعد في تعزيز التجارة الدولية وتعزيز التسويق.

سيعمل تنفيذ إدارة الجودة في دورة حياة المنتج أو الخدمة في الواقع مع السبب الجذري للمشاكل . من خلال تقليل إعادة العمل واستخدام القوى العاملة، وزيادة الإنتاجية، وتحسين العملية، وتوفير رضا العملاء بشكل أفضل وبالتالي الاحتفاظ بالعميل في السوق التنافسية الحالية.

### أهداف المقرر الدراسي لأساسيات إدارة الجودة

- تحديد مجموعة واسعة من مناهج وأدوات إدارة الجودة للمشاركين.
- تحديد العمليات التي يجب إدارتها لتحقيق جودة متسقة.
- تحليل طرق إدارة عمليات الجودة.
- تحليل الأسباب الجذرية وحل مشاكل الجودة.
- تقييم مهارات إدارة الجودة الخاصة بهم والتخطيط لمعالجة أي ثغرات.
- التعامل بشكل فعال مع أي تحدٍ للجودة ، واختيار الأدوات والتقنيات المناسبة.

### محاور دورة أساسيات إدارة الجودة

#### اليوم 1

#### مقدمة في إدارة الجودة

- مقدمة في إدارة الجودة.
- تاريخ إدارة الجودة.
- مفاهيم الجودة الأساسية.
- كيفية حساب التكلفة الإجمالية للجودة وعدم الجودة.
- فهم احتياجات العملاء وتوقعاتهم.
- تحديد الأنظمة التي تقدم متطلبات العملاء.
- أدوات وتقنيات الجودة.
- تحسن مستمر.

#### اليوم الثاني

#### جودة الخدمة - الأدوات والتقنيات

- معادلة بسيطة لإدارة الجودة الفعالة.
- المراقبة والقياس والتحليل.
- مراقبة العملية الإحصائية.
- نظرة على أنظمة إدارة الجودة.
- إدارة الجودة الكلية.
- ISO 9000.

UK Training

**PARTNER**



- بطاقة التمهيد المتوازن.
- مفهوم 6 سيجها.

#### اليوم الثالث

#### البحث عن الثغرات النوعية والتعامل معها

- سلسلة قهوة بورتر.
- كيف تخطط للتدقيق.
- كيفية تدقيق العملية.
- كيفية الإبلاغ عن التدقيق.
- طرق حل المشكلات.
- تحليل باريتو.
- تحليل السبب الجذري.
- مهارة السبب الجذري.
- إدارة المخاطر.

#### اليوم الرابع

#### إدارة توقعات العملاء

- تحديد توقعات العملاء.
- إيصال ومتطلبات العملاء للجميع.
- تحديد كيفية تجاوز التوقعات.
- تنمية ثقافة النقد الذاتي البناء.
- بناء فريق رابع.
- دوائر الجودة.
- طلب ردود الفعل على الأداء.
- التقييم المستمر للفعالية لضمان الرضا.

#### اليوم الخامس

#### التفويض والقيادة والجودة الشاملة

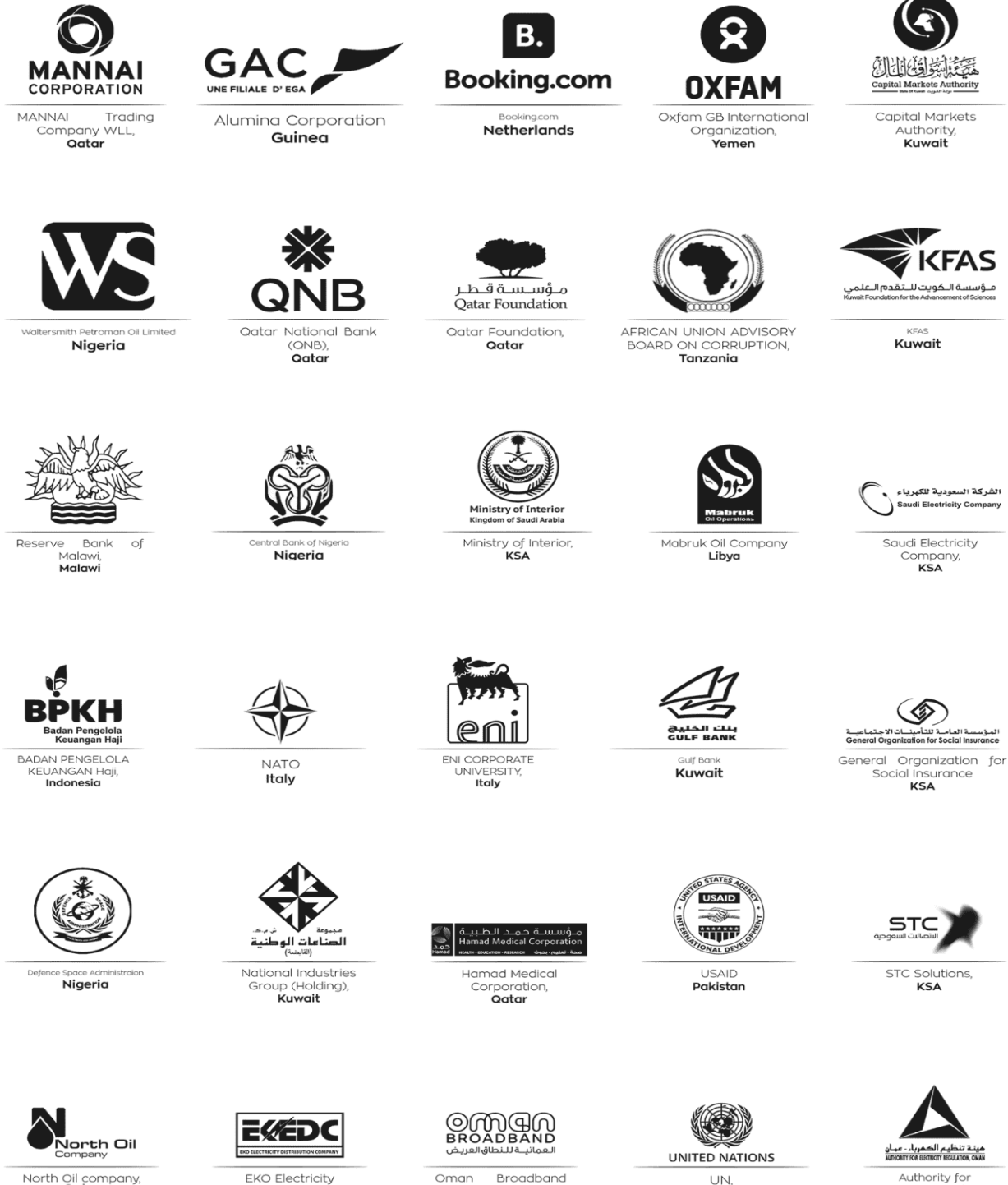
- هل أنت قائد جودة فعال: التقييم الذاتي.
- الأنماط المختلفة لقيادة الجودة.
- أخطاء إدارة الجودة الشاملة.
- تفويض فعال.
- عملية التفويض.
- التخطيط للحصول على الشهادة.
- تخطيط العمل.
- ملخص وإغلاق.

UK Training

**PARTNER**



## Blackbird Training Clients



UK Training  
**PARTNER**

## البرامج التدريبية

إدارة المشافي  
القطاع العام  
ورشات عمل خاصة  
النفط والغاز  
هندسة الاتصالات  
تكنولوجيا المعلومات  
الصحة والسلاحة  
القانون وإدارة العقود  
الجهاك و السلاحة  
الطيران والصلاح الجوية  
الإدارة العليا

## البرامج التقنية لبرامج الإدارة

إدارة المشاريع الرشقة  
المهارات الاحترافية  
المالية والمحاسبة والميزانية  
الإعلام والعلاقات العامة  
إدارة المشاريع  
الموارد البشرية  
تحقيق الحسابات وضمان الجودة  
التسويق والمبيعات وخدمة العملاء  
السكرتارية وإدارة المكاتب  
سلسلة التوريد والخدمات اللوجستية  
الإدارة والقيادة  
صقل المهارات والإدارة المرنة



BLACKBIRD  
FOR TRAINING



International House 185 Tower Bridge  
Road London SE1 2UF United Kingdom



+44 7401 1773 35  
+44 7480 775526



Sales@blackbird-training.com



www.blackbird-training.com

UK Training

**PARTNER**

