

أدوات الـ TQM الذكية للتطوير المستمر

UK Traininig

**PARTNER**

## أدوات الـ TQM الذكية للتطوير المستمر

### مقدمة

ستقوم هذه الدورة بتزويد المشاركين بالمعرفة الشاملة عن تطور مفهوم الجودة، فضلاً عن تاريخ معلوم الجودة وأدواتها. من خلال العديد من ورش العمل ولعب الدور، تعتني هذه الدورة بالتركيز على تطبيقات أنظمة الجودة، والنماذج، والمنهجيات، وأنظمة الـ ISO، ومنهجيات التطوير الخارقة مثل "Lean" و "Six Sigma" أفضل مع المشاركون سيفادر. الرائدة المؤسسات في والمستخدمة الجودة أدوات تطبيق على المشاركين التفاعلية الدورة هذه ستساعد. "Sigma" الممارسات حول كيفية اختيار أو تصميم أو تطبيق هيكل وأدوات الجودة في مؤسساتهم.

### أهداف دورة أدوات الـ TQM الذكية للتطوير المستمر

- شرح أهمية نماذج الجودة وتحديد مفاهيم الجودة والنظر المختلفة المستخدمة من قبل خبراء الجودة
- استكشاف عوامل النجاح لنشر إدارة الجودة الشاملة TQM
- استخدام أدوات تطوير إدارة الجودة الشاملة لتعزيز رضا العملاء وتحسين العمليات داخل مؤسساتهم
- توصيف أنواع مختلفة من أدوات القياس والتقنيات لتعزيز مبادرات الجودة
- تطبيق منهجيات التطوير والتحسين المستخدمة على نطاق واسع

### محاور دورة أدوات الـ TQM الذكية للتطوير المستمر

#### اليوم الأول

##### مقدمة عن مفاهيم إدارة الجودة الشاملة

- تعريف إدارة الجودة الشاملة
- عوامل النجاح الحاسمة لإدارة الجودة الشاملة
- العلاقة بين الـ ISO 9000 وإدارة الجودة الشاملة
- فوائد تطبيق نموذج الجودة
- تكلفة الجودة الرديئة
- مقارنة بين الخبراء Deming, Crosby, Juran, الخ
- اختيار النموذج المناسب لمؤسستك
- سلم نضج الجودة

#### اليوم الثاني

##### عناصر نجاح إدارة الجودة الشاملة

- الجودة الهيئية على العملاء
- نموذج التخطيط والتنفيذ والتحقق والتصرف PDCA
- منهجية حل المشكلات المكونة من ثماني خطوات
- التفكير العملي
- القضاء على ما ليس له قيمة مضافة
- الإدارة بالحقائق والبيانات
- التحسين المستمر و Kaizen

UK Training  
**PARTNER**

- تعزيز مشاركة الموظفين واتخاذ القرار من خلال أنظمة توليد الأفكار
- مكافأة الموظف وتقديره

#### اليوم الثالث

#### أدوات ومنهجيات التطوير

- ما هي أداة الجودة؟
- أدوات مراقبة الجودة السبع
  - مخطط السبب والنتيجة، ورقة التحقق، مخططات التحكم، الرسوم البيانية، مخطط Pareto، المخطط المبعثر، التصنيف الطبقي
- العصف الذهني
- المخططات الشجرية: كيف-كيف ولماذا-لماذا
- خرائط العملية: "السحافة"
- Poka-yoke
- التفكير بطريقة Lean
- أنواع النقابات السبعة في المنظمات
- Six Sigma

#### اليوم الرابع

#### المقارنة المعيارية كأداة لتحسين الجودة والعمليات

- تعريف المقارنة المعيارية
- أسباب المقارنة المعيارية
- مستويات المقارنة
- إيجابيات وسلبيات النهج المختلفة للمقارنة المعيارية

#### اليوم الخامس

#### عناصر عملية التطوير المستمر

- الخطوات الثماني لتحقيق التطوير
- عوامل النجاح الحاسمة
- عوامل الفشل الشائعة في إدارة الجودة الشاملة

دراسة حالات نجاح وفشل، مناقشة مفتوحة، وجلسة أسئلة وأجوبة

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 والسلامة  
القانون وإدارة العقود  
الجهازك و السلامة  
الطيران والاهلحة الجوية  
الإدارة العليا

## البرامج التقنية/البرامج الإدارية

المهارات الاحترافية  
الهالية والحاسبة والهيرانية  
الإعلام والعلاقات العامة  
إدارة المشاريع  
الهوراد البشرية  
تدقيق الحسابات وضمان الجودة  
التسويق والمبيعات وخدمة العملاء  
السكرتارية وإدارة المكاتب  
سلسلة التوريد والخدمات اللوجستية  
الإدارة والقيادة  
صقل المهارات والإدارة المرنة



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

+44 7401 1773 35  
+44 7480 775526

training@blackbird-training.com

www.blackbird-training.com

UK Training  
**PARTNER**