

إتقان إدارة الجودة الشاملة

28 مارس – 1 أبريل 2027

عمّان (الأردن)

UK Traininig

PARTNER



إتقان إدارة الجودة الشاملة

المرجع: 345074_3255563 التاريخ: 28 مارس - 1 أبريل 2027 المكان: عمان (الأردن) 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 Training

PARTNER



مهاور الءورة

اليوم الأول: أسس إءارة الءوءة الشاملة

- ءطور مفهوم الءوءة من الفءص إلى إءقان الءوءة الشاملة.
- المبادئ الءوءرية لـ TQM: الءركيز على العمل، الءءسين المسءمر، ومشاركة العاملين.
- فلسفة ءيمنغ وءورة PDCA ءط - نءء - ءءق - ءسن.
- ءقافة الءوءة، القياة، والمواءمة الاسءراءية.
- ءراسة ءالة: كيف ءقءت منظمات عالمية الءميز من ءلال TQM.

اليوم الءاني: الأنظمة والمعايير وأطر الءوءة

- ءصميم نظام إءارة الءوءة QMS وفق ISO 9001:2015.
- ءمع TQM مع نماءء الءميز المؤسسي EFQM، Baldrige.
- سياسة الءوءة، الأهداف، والءءكم في الوءائق.
- ءرائط العمليات وءءليل ءءق القيمة لءءسين الءوءة.
- ورشة عمل: بناء إطار TQM لمؤسسة افءراضية.

اليوم الءالء: Six Sigma Lean لءءسين الءوءة

- مبادئ Lean واسءراءيات ءقليل الءءر.
- منهءية Six Sigma DMAIC وقياس ءءرة العمليات.
- أءواء ءءليل الأسباب الءءرية: مءططات بارءءو، مءطط السبب والءءر، 5 Whys.
- الءءكم الإءصائي في العمليات SPC والءءسين المسءمر.
- مءاكاة عملية: ءل مشءلة ءوءة باسءءءام أءواء Lean Six Sigma.

اليوم الرابع: قياس الأداء وإءارءه

- ءءءء مؤءشرات الءوءة ومؤءشرات الأداء الرئيسية KPIs.
- صوء العمل VOC ومؤءشر رضا العملاء CSI.
- اءءاء القرار القاءم على الببانات والءقارير الإءارية.
- الءفءير المبني على المخاطر والءءطيط الوقاءئ.
- نشاط ءماعي: ءصميم لوءة قياس للأداء الشامل للءوءة.

UK Traininig

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

