



ainfct

المؤسسة العربية للاستشارات والتدريب وتطوير الأداء
AINFCT | info@ainfct.com | www.ainfct.com

إدارة الجودة الشاملة كأسلوب منهجي لتطوير الأداء المؤسسي للمنظمات

فكرة الدورة

تواجه المنظمات ضغوطاً متزايدة لتحقيق مستويات أعلى من **الكفاءة** والموثوقية والقدرة على الاستجابة لتوقعات المستخدمين وأصحاب العلاقة. وتعد إدارة **الجودة الشاملة** مدخلاً منهجياً يساعد على بناء ثقافة تحسين مستمر، وربط جودة العمليات بنتائج **الأداء المؤسسي**، مع تعزيز المشاركة والمسؤولية في مختلف المستويات.

يركز هذا البرنامج التدريبي من AINFCT على تمكين المشاركين من فهم المفاهيم الأساسية لإدارة **الجودة الشاملة**، وتحويلها إلى ممارسات عملية قابلة للتطبيق داخل بيئة العمل. ويتناول البرنامج مبادئ التركيز على العميل، **القيادة**، مشاركة العاملين، إدارة العمليات، التحسين المستمر، اتخاذ القرار المبني على الأدلة، وتكامل **الجودة** مع مؤشرات **الأداء**. كما يعزز البرنامج قدرة المشاركين على تحليل الفجوات، اقتراح مبادرات تحسين، وتوظيف أدوات جودة مناسبة لدعم **الأداء المؤسسي** بصورة متوازنة ومهنية.

أهداف الدورة

فيما يلي الأهداف الرئيسية لهذا البرنامج التدريبي:

- تفسير مبادئ إدارة **الجودة** الشاملة بوضوح مهني.
- تحليل العلاقة بين **الجودة** والأداء المؤسسي.
- تطبيق أدوات تحسين العمليات في بيئة العمل.
- تحديد فجوات **الجودة** ومصادر عدم المطابقة.
- بناء مؤشرات متابعة داعمة للتحسين المستمر.
- تعزيز ثقافة **الجودة** والمسؤولية المشتركة.

منهجية الدورة

- عروض تفاعلية تربط المفاهيم بتطبيقات العمل.
- تمارين تحليل عمليات وحالات جودة عملية.
- مناقشات جماعية لتبادل الخبرات والتحديات.
- تطبيق أدوات تحسين على أمثلة واقعية.
- أنشطة ختامية لبناء خطة تحسين مختصرة.

أثر الدورة على المنظمة

يمكن تعزيز **الأداء** المؤسسي من خلال:

- رفع اتساق العمليات وتقليل الهدر التشغيلي.
- تحسين جودة المخرجات ورضا المستفيدين.
- تعزيز القرارات المبنية على البيانات.
- دعم ثقافة التحسين المستمر داخل **المنظمة**.

أثر الدورة على المتدربين

يساعد البرنامج المشاركين على:

- فهم أدوارهم ضمن منظومة **الجودة المؤسسية**.
- استخدام أدوات تحليل وتحسين مناسبة.
- قراءة مؤشرات **الجودة** وربطها بالأداء.
- المشاركة الفاعلة في مبادرات التحسين.

الشهادات

شهادة معتمدة من AINFCT

الفئة المستهدفة

يناسب البرنامج العاملين المعنيين بتحسين **الأداء** والجودة التشغيلية داخل المنظمات. ويستفيد منه المشاركون الذين يحتاجون إلى فهم منهجي قابل للتطبيق في بيئات عمل متنوعة.

- موظفو **الجودة** والتميز المؤسسي.
- مشرفو العمليات والإنتاجية.
- منسقو التحسين المستمر.
- العاملون في وحدات المتابعة والتقييم.
- المرشحون للمشاركة في فرق تحسين **الأداء**.

اليوم الأول: مدخل إلى إدارة الجودة الشاملة والأداء المؤسسي

- مفهوم إدارة الجودة الشاملة وتطورها المؤسسي.
- الفروق بين الفحص، ضمان الجودة، وإدارة الجودة الشاملة.
- مبادئ الجودة الشاملة ودورها في تحسين الأداء.
- التركيز على المستفيدين وأصحاب العلاقة.
- مؤشرات نضج ثقافة الجودة داخل المنظمة.

اليوم الثاني: بناء نظام الجودة وربطه بالعمليات

- مدخل العمليات في إدارة الجودة.
- تحديد العمليات الأساسية والداعمة ونقاط التداخل.
- توثيق الإجراءات والمسؤوليات وسلاسل القيمة.
- تحليل مصادر التباين وعدم المطابقة.
- العلاقة بين نظام الجودة والحوكمة التشغيلية.

اليوم الثالث: أدوات الجودة والتحسين المستمر

- دورة التحسين المستمر Plan-Do-Check-Act.
- خرائط العمليات وتحليل تدفق العمل.
- تحليل السبب الجذري ومخطط عظم السمكة.
- مصفوفة الأولويات وتحديد فرص التحسين.
- إجراءات التصحيح والوقاية ومتابعة فعاليتها.

اليوم الرابع: قياس الجودة وإدارة الأداء المؤسسي

- مؤشرات الأداء المرتبطة بالجودة والعمليات.
- قياس رضا المستفيدين وتحليل التغذية الراجعة.
- استخدام البيانات في اتخاذ قرارات التحسين.

- مراجعة الأداء وتحليل الفجوات المؤسسية.
- موازنة مبادرات الجودة مع الأهداف الاستراتيجية.

اليوم الخامس: التطبيق المؤسسي واستدامة ثقافة الجودة

- أدوار القيادة والعاملين في ترسيخ الجودة.
- إدارة التغيير المرتبط بمبادرات الجودة.
- تصميم خطة تحسين قابلة للتنفيذ.
- متابعة الالتزام والتحقق من النتائج.
- عوامل استدامة التحسين وتجنب العودة للممارسات السابقة.

course_daily_schedule

يمتد البرنامج على خمسة أيام تدريبية، بواقع أربع ساعات يوميًا. يبدأ كل يوم بمراجعة موجزة للمفاهيم السابقة، ثم عرض محاور اليوم، يلي ذلك نقاش تطبيقي وتمارين عملية، وينتهي اليوم بخلاصة تنفيذية تربط الموضوعات ببيئة العمل ومتطلبات تحسين الأداء المؤسسي.

course_assessment

يعتمد التقييم على المشاركة في النقاشات، تنفيذ التمارين العملية، وتحليل حالات مرتبطة بالجودة والتحسين. يحصل المشاركون الذين يستكملون متطلبات الحضور والمشاركة على شهادة حضور أو إتمام من AINFCT.

course_key_competencies

- التفكير المنهجي في الجودة.

- تحليل العمليات ومصادر الهدر.
- استخدام أدوات التحسين المستمر.
- قياس الأداء المرتبط بالجودة.
- إدارة فجوات الجودة المؤسسية.
- تعزيز ثقافة المسؤولية المشتركة.

مكتب القاهرة الرئيسي

القاهرة، جمهورية مصر العربية
7 شارع وهران، الطيران، مدينة نصر
201152466358+

info@ainfct.com

ainfct.com

رقم التسجيل الضريبي: 472920235

مكتب مدريد الفرعي

مدريد، إسبانيا
شارع الصحة 3، وسط المدينة، 28013 مدريد

training@ainfct.com

ainfct.com