



ainfct

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

دبلوم إدارة الجودة الشاملة ونماذج التميز الإداري

فكرة الدورة

تواجه المنظمات اليوم ضغوطاً متزايدة لتحسين جودة الخدمات والعمليات، وتعزيز رضا المستفيدين، ورفع كفاءة الأداء المؤسسي في بيئات تتسم بسرعة التغير وتعدد توقعات أصحاب المصلحة. لذلك أصبحت إدارة الجودة الشاملة ونماذج التميز الإداري من الأدوات الرئيسية التي تساعد القيادات والفرق المهنية على بناء أنظمة عمل أكثر انضباطاً ومرونة وقابلية للقياس.

يقدم هذا الدبلوم من AINFCT إطاراً تدريبياً متكاملًا لفهم مبادئ الجودة الشاملة، ومتطلبات نظم إدارة الجودة، ومنطق التحسين المستمر، وآليات التقييم الذاتي، وربط مؤشرات الأداء بنتائج التميز. كما يتناول البرنامج نماذج التميز المؤسسي مثل EFQM وBaldrige من منظور تطبيقي يساعد المشاركين على تحليل الفجوات، وتصميم مبادرات التحسين، وبناء ثقافة تنظيمية داعمة للجودة. ويمنح البرنامج قيمة عملية واضحة من خلال الجمع بين المفاهيم الإدارية والأدوات التنفيذية القابلة للتطبيق داخل مختلف أنواع المنظمات.

أهداف الدورة

فيما يلي الأهداف الرئيسية لهذا البرنامج التدريبي:

- تفسير مبادئ **الجودة** الشاملة بوضوح.
- تحليل متطلبات نظم إدارة **الجودة**.
- تطبيق أدوات التحسين المستمر.
- ربط **التميز الإداري** بنتائج الأداء.
- تنفيذ التقييم الذاتي المؤسسي.
- تطوير خطط تحسين قابلة للقياس.

منهجية الدورة

- شرح تفاعلي للمفاهيم الأساسية وأطر **الجودة** والتميز.
- تمارين عملية على تحليل العمليات والفجوات والمؤشرات.
- دراسات حالة قصيرة من بيئات إدارية متنوعة.
- مناقشات جماعية لبناء حلول تحسين قابلة للتطبيق.
- تطبيقات فردية وجماعية لإعداد خطط عمل أولية.

أثر الدورة على المنظمة

- يمكن تعزيز نضج **الجودة** والتميز المؤسسي من خلال:
- تحسين اتساق العمليات الداخلية.
 - رفع كفاءة إدارة الأداء المؤسسي.
 - تقليل الفجوات التشغيلية المتكررة.
 - دعم ثقافة التحسين المستمر.

أثر الدورة على المتدربين

يساعد البرنامج المشاركين على:

- فهم منطق **الجودة** الشاملة.
- استخدام أدوات تحليل **الجودة**.
- إجراء تقييم ذاتي منظم.
- صياغة مبادرات تحسين عملية.

الشهادات

شهادة معتمدة من AINFCT

الفئة المستهدفة

يناسب هذا الدبلوم المهني العاملين الذين ترتبط أدوارهم بتحسين **الأداء**، وتطوير نظم **الجودة**، وقيادة مبادرات **التميز المؤسسي**. كما يفيد المرشحين لتولي مسؤوليات أكبر في إدارة **الجودة** والتحسين.

- مسؤولو ومنسقو **الجودة** والتميز المؤسسي.
- مديرو ورؤساء الأقسام والوحدات الإدارية.
- أعضاء فرق التحسين والتدقيق الداخلي.
- العاملون في التخطيط والمتابعة وإدارة **الأداء**.
- المهنيون الراغبون في تطوير مسارهم في **الجودة**.

اليوم الأول: مدخل إلى إدارة الجودة الشاملة

- مفهوم **الجودة** وتطوره في الفكر الإداري.
- الفروق بين التفتيش والرقابة وضمان **الجودة**.
- فلسفة إدارة **الجودة** الشاملة ومجالات تطبيقها.
- أدوار **القيادة** في بناء التوجه نحو **الجودة**.
- علاقة **الجودة** برضا العملاء وأصحاب المصلحة.

اليوم الثاني: مبادئ الجودة ونظم التفكير المؤسسي

- مبادئ إدارة **الجودة** الحديثة.
- التفكير القائم على العمليات والنتائج.
- التكامل بين **الاستراتيجية** والجودة والأداء.
- أهمية البيانات في دعم قرارات **الجودة**.
- التوازن بين **الكفاءة** والفاعلية في الإدارة.

اليوم الثالث: متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001

- هيكل المواصفة ومنطق البنود الرئيسية.
- فهم سياق **المنظمة** واحتياجات الأطراف المعنية.
- **القيادة** والمسؤوليات والصلاحيات داخل النظام.
- التخطيط للمخاطر والفرص وأهداف **الجودة**.
- الدعم والتشغيل وتقييم **الأداء** والتحسين.

اليوم الرابع: توثيق نظام الجودة وإدارة المعرفة

- سياسات **الجودة** ونطاق نظام الإدارة.
- الإجراءات والتعليمات وسجلات **الجودة**.
- ضبط المعلومات الموثقة وتحديثها.

- إدارة المعرفة التنظيمية ودروس التعلم.
- تبسيط التوثيق دون فقدان السيطرة.

اليوم الخامس: إدارة العمليات بمنظور الجودة

- تعريف العمليات ومدخلاتها ومخرجاتها.
- رسم خرائط العمليات وتحديد نقاط التحكم.
- تحديد مالكي العمليات ومسؤولياتهم.
- تحليل التداخلات بين العمليات الرئيسية.
- تحسين تدفق العمل وتقليل الهدر.

اليوم السادس: التركيز على العميل وأصحاب المصلحة

- تحديد متطلبات العملاء الصريحة والضمنية.
- قياس رضا العملاء وتحليل الشكاوى.
- إدارة توقعات أصحاب المصلحة المؤثرين.
- تحويل صوت العميل إلى متطلبات تشغيلية.
- استخدام التغذية الراجعة في التحسين.

اليوم السابع: أدوات تحليل وحل مشكلات الجودة

- تحليل السبب الجذري للمشكلات.
- استخدام مخطط السبب والأثر.
- تطبيق أسلوب لماذا خمس مرات.
- تحليل باريتو وتحديد الأولويات.
- صياغة إجراءات تصحيحية فعالة.

اليوم الثامن: التحسين المستمر ودورة PDCA

- مفهوم التحسين المستمر في الجودة.
- مراحل التخطيط والتنفيذ والتحقق والتصريف.
- اختيار فرص التحسين عالية الأثر.

- قياس نتائج مبادرات التحسين.
- تثبيت التحسينات داخل إجراءات العمل.

اليوم التاسع: إدارة المخاطر في نظم الجودة

- مفهوم التفكير المبني على **المخاطر**.
- تحديد مخاطر العمليات ونقاط الضعف.
- تقييم احتمالية الأثر وشدة النتائج.
- تحديد الضوابط والإجراءات الوقائية.
- متابعة فعالية معالجة **المخاطر**.

اليوم العاشر: مؤشرات الأداء في الجودة والتميز

- تصميم مؤشرات جودة قابلة للقياس.
- التمييز بين مؤشرات المدخلات والمخرجات.
- ربط **المؤشرات** بالأهداف **الاستراتيجية**.
- تحليل الاتجاهات والانحرافات في **الأداء**.
- إعداد لوحات متابعة مبسطة للجودة.

اليوم الحادي عشر: التدقيق الداخلي على نظام الجودة

- مبادئ التدقيق الداخلي وأخلاقياته.
- إعداد خطة وبرنامج التدقيق.
- صياغة قوائم التحقق وأسئلة التدقيق.
- توثيق الملاحظات وحالات عدم المطابقة.
- متابعة الإجراءات التصحيحية بعد التدقيق.

اليوم الثاني عشر: مراجعة الإدارة وقرارات التحسين

- أهداف مراجعة الإدارة ومدخلاتها.
- تحليل نتائج التدقيق ورضا العملاء.
- مراجعة **الأداء** مقابل أهداف **الجودة**.

- تحديد قرارات التحسين والموارد المطلوبة.
- متابعة مخرجات المراجعة ومسؤوليات التنفيذ.

اليوم الثالث عشر: ثقافة الجودة وإدارة التغيير

- مفهوم الثقافة المؤسسية الداعمة للجودة.
- مقاومة التغيير وأسبابها التنظيمية.
- دور الاتصال الداخلي في نشر الجودة.
- تحفيز فرق العمل على المشاركة.
- تعزيز السلوكيات المرتبطة بالتميز.

اليوم الرابع عشر: مدخل إلى نماذج التميز الإداري

- مفهوم التميز المؤسسي ونطاقه.
- الفروق بين الجودة والتميز المؤسسي.
- مكونات نماذج التميز الشائعة.
- الترابط بين الممكّنات والنتائج.
- استخدام النماذج كأداة تطوير إداري.

اليوم الخامس عشر: نموذج EFQM للتميز المؤسسي

- منطق النموذج وأبعاده الرئيسية.
- العلاقة بين الاتجاه والتنفيذ والنتائج.
- استخدام معيار القيادة والثقافة المؤسسية.
- تحليل الأداء من منظور أصحاب المصلحة.
- تطبيق منطق RADAR في التقييم.

اليوم السادس عشر: إطار Baldrige للتميز

- فلسفة الإطار ومعايير الأداء المتميز.
- دور القيادة والاستراتيجية والعملاء.
- إدارة القياس والمعرفة والعمليات.

- تحليل نتائج الأداء المؤسسي.
- المقارنة بين Baldrige وEFQM.

اليوم السابع عشر: التقييم الذاتي المؤسسي

- أهداف التقييم الذاتي ومجالات استخدامه.
- اختيار نطاق التقييم ومستوى العمق.
- جمع الأدلة وتحليل نقاط القوة.
- تحديد فرص التحسين والفجوات.
- إعداد تقرير تقييم ذاتي عملي.

اليوم الثامن عشر: تصميم مبادرات تحسين التميز

- ترجمة الفجوات إلى مبادرات واضحة.
- تحديد الأولويات وفق الأثر والجهد.
- صياغة أهداف تحسين قابلة للقياس.
- توزيع المسؤوليات والموارد والجداول.
- متابعة تقدم المبادرات وتحليل النتائج.

اليوم التاسع عشر: حوكمة الجودة والتميز

- أدوار اللجان وفرق الجودة.
- ربط الحوكمة بالمخاطر والامتثال.
- إدارة السياسات والإجراءات المؤسسية.
- تقرير الأداء إلى الإدارة العليا.
- تعزيز المساءلة واستدامة النتائج.

اليوم العشرون: التطبيق العملي و خطة العمل

- مراجعة شاملة للمفاهيم والأدوات.
- تنفيذ تمرين تقييم ذاتي مصغر.
- إعداد خطة تحسين أولية.

- عرض نتائج الفرق ومناقشتها.
- تحديد خطوات التطبيق بعد البرنامج.

course_daily_schedule

يمتد البرنامج على مدار 20 يوماً تدريبياً، بواقع 4 ساعات يومياً. يبدأ كل يوم بمراجعة موجزة لما سبق، ثم عرض المفاهيم الرئيسية، يعقبها تطبيق عملي أو نقاش موجّه، وينتهي اليوم بتلخيص نقاط التعلم وربطها بخطة التطبيق داخل بيئة العمل. ويراعى توزيع الوقت بين الشرح، والتمارين، ودراسة الحالات، والمناقشات الجماعية.

course_assessment

يعتمد التقييم على المشاركة الفعالة في الأنشطة، وتنفيذ التمارين التطبيقية، وتحليل الحالات، وإعداد خطة تحسين أو نموذج تقييم ذاتي مبسط في نهاية البرنامج. يحصل المشاركون الذين يستوفون متطلبات الحضور والمشاركة على شهادة حضور أو إتمام من AINFCT.

course_key_competencies

- إدارة الجودة الشاملة.
- تحليل العمليات المؤسسية.
- التقييم الذاتي للتميز.
- التحسين المستمر.
- إدارة مؤشرات الأداء.
- حوكمة الجودة والتميز.

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