



**دورة:  
إدارة الجودة الشاملة**

**2016 - 20 نوفمبر 2026  
لندن (المملكة المتحدة)**

## إدارة الجودة الشاملة

رمز الدورة: MA13012 تاريخ الإنعقاد: 16 - 20 نوفمبر 2026 دولة الإنعقاد: لندن (المملكة المتحدة) - رسوم الإشتراك: Euro 5775 □

### المقدمة:

في بيئة الأعمال المعاصرة التي تتسم بالتغيرات السريعة والتحديات المتزايدة، أصبحت الجودة الشاملة أحد المحاور الرئيسية التي تحدد نجاح المؤسسات واستمراريتها. إدارة الجودة الشاملة TQM ليست مجرد نظام لتحسين العمليات، بل هي فلسفة شاملة تهدف إلى تحقيق التميز المؤسسي من خلال تحسين الأداء المستمر، تعزيز رضا العملاء، وزيادة الكفاءة التشغيلية.

يهدف هذا البرنامج التدريبي المتقدم إلى تمكين المشاركين من فهم عميق للمفاهيم المتقدمة لإدارة الجودة الشاملة، بدءًا من المبادئ الأساسية وحتى الأدوات والتقنيات الحديثة التي تدعم تطبيقها على أرض الواقع. سيتعلم المشاركون كيفية تقييم نظم الجودة الحالية، تصميم استراتيجيات للتحسين المستمر، وتطبيق منهجيات الجودة في جميع العمليات والأنشطة المؤسسية.

كما يركز البرنامج على دور القيادة في دعم ثقافة الجودة وتعزيز التحسين المستمر، مما يمكن المؤسسات من تحقيق أهدافها الاستراتيجية وضمان التنافسية في الأسواق العالمية. بالإضافة إلى ذلك، سيتمكن المشاركون من التعرف على أحدث الاتجاهات العالمية في إدارة الجودة، وتطبيقها لتحقيق تأثير إيجابي دائم في مؤسساتهم.

من خلال هذا البرنامج المتقدم، سيكتسب المشاركون أدوات عملية، استراتيجيات مبتكرة، وخبرات تفاعلية تمكنهم من قيادة مبادرات الجودة وتحقيق التحول المؤسسي نحو التميز. هذا البرنامج مصمم خصيصًا للمحترفين الذين يسعون إلى توسيع آفاقهم في مجال إدارة الجودة الشاملة وتحقيق أقصى قيمة مضافة لمؤسساتهم.

### الأهداف:

#### بنهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

1. تحليل وتقييم نظم الجودة الشاملة وتطويرها بما يتماشى مع المعايير الدولية.
2. تطبيق أدوات وتقنيات تحسين الجودة لتحقيق التحسين المستمر.
3. تصميم وتنفيذ استراتيجيات لتكامل الجودة الشاملة في العمليات المؤسسية.
4. قيادة فرق العمل لتحقيق أهداف الجودة وتحفيز ثقافة التحسين المستمر.
5. قياس وتحليل الأداء باستخدام مؤشرات الجودة.

### الفئة المستهدفة:

- مدراء الجودة وخبراء الجودة في المؤسسات.
- المستشارون في مجال الجودة والتميز المؤسسي.
- قادة الفرق ومدراء المشاريع المهتمون بتطبيق الجودة الشاملة.
- العاملون في القطاعات التي تعتمد على تحسين العمليات وتطوير الأداء.

### المحاور:

### **اليوم الأول: المبادئ الأساسية لإدارة الجودة الشاملة**

- تعريف ومفهوم الجودة الشاملة وأهميتها في المؤسسات.
- مقارنة بين TQM والأساليب التقليدية للجودة.
- الركائز الرئيسية لنظام إدارة الجودة الشاملة.
- استعراض نماذج الجودة الشاملة ISO، EFQM، Sigma Six.

### **اليوم الثاني: أدوات وتقنيات تحسين الجودة**

- أدوات التحليل الإحصائي لتقييم الأداء والجودة.
- تطبيق أدوات الجودة مثل مخططات السبب والتأثير Ishikawa ومخططات التدفق.
- حالات دراسية لتحليل مشاكل الجودة وحلولها.

### **اليوم الثالث: إدارة العمليات وتحسينها**

- دورة التحسين المستمر PDCA Cycle.
- تحسين العمليات باستخدام Sigma Six و Management Lean.
- دمج إدارة الجودة في العمليات التشغيلية.

### **اليوم الرابع: القيادة وثقافة الجودة**

- دور القيادة في تعزيز ثقافة الجودة داخل المؤسسة.
- إدارة التغيير ودعم مبادرات التحسين المستمر.
- تحفيز فرق العمل على تحقيق الجودة.
- استراتيجيات التواصل الفعال لنشر ثقافة الجودة.

### **اليوم الخامس: قياس الأداء وضمان استدامة الجودة**

- تطوير مؤشرات قياس الأداء للجودة KPIs.
- أدوات ضمان الجودة ومراجعة العمليات Auditing.
- التخطيط لضمان استدامة برامج الجودة الشاملة.
- ورشة عمل شاملة لتحليل حالة دراسية وتطبيق المفاهيم المكتسبة.