



Course Name

# إدارة الجودة الشاملة

ستساعد هذه الدورة التفاعلية المشاركين على تطبيق أدوات الجودة الفعالة والمستخدمة في المؤسسات الرائدة. وسيتعلم المشاركون أفضل الممارسات حول كيفية اختيار أو تصميم أو تطبيق هياكل وأدوات الجودة في مؤسساتهم.



# BOOST

Reach New Heights | Training & Consulting  
An ISO 14001:2015 ISO 9001:2015 Certified Company



[BOOSTUAE.COM](http://BOOSTUAE.COM)  
[BLOG.BOOSTUAE.COM](http://BLOG.BOOSTUAE.COM)



+971 2 449 6000  
+971 50 412 3294  
[info@boostuae.com](mailto:info@boostuae.com)



Duration:  
**Five Days**



Location:  
**TBD**



Date:  
**TBD**





# Few Words About Boost

Our solutions are fully customized and designed based on the needs of our clients

BASED IN ABU DHABI  
**SINCE 2001**  
WE HAVE A PROVEN TRACK



## VISION

"The only thing worse than being blind is having sight but no vision".

To be recognized as the partners' first choice in the field of Learning and Development locally and globally



## MISSION

Enable our partners achieving their objectives

by designing innovative learning and development solutions which will boost people performance and business results as well.



## VALUES

Driven by five core values which will form the basis for every decision...

- ✓ Result Orientation
- ✓ Partners' Success
- ✓ Passion
- ✓ Commitment
- ✓ Innovation

## Why Us?

- 01 Interactive Engaging Courses
- 02 Recognized Certificates
- 03 Wide Range Of Training Subjects
- 04 Global Training Centers
- 05 In-House & Customized Courses
- 06 Internationally Certified Instructors
- 07 Advanced Reporting System



**10,000 People Trained a Year, with 98% Satisfaction Rating**

Our talented team of international instructors have exceptional credentials complemented by practical, real-world experience.

## SUSTAINABLE SUCCESS

Ever since the firm was founded, Excellence, in one form or another, was part of its credo. The prospect of doing a good job might help a company climb the success ladder but it won't keep the company 'up there'.





Duration:  
**Five Days**



Location:  
**TBD**



Date:  
**TBD**



# مقدمة عن البرنامج

إدارة الجودة الشاملة

تزود هذه الدورة المشاركين بالمعرفة الشاملة حول تاريخ الجودة وتطورها ورواد وأدوات الجودة. من خلال مختلف ورشات العمل وتمارين لعب الأدوار، ستركز هذه الدورة على تطبيقات نظم الجودة والنماذج والمنهجيات بما في ذلك جوائز التميز ونظم أيزو ومنهجيات التحسين مثل LEAN وسداسية سيجما (SIX SIGMA) وستساعد هذه الدورة التفاعلية المشاركين على تطبيق أدوات الجودة الفعالة والمستخدمة في المؤسسات الرائدة. وسيتعلم المشاركون أفضل الممارسات حول كيفية اختيار أو تصميم أو تطبيق هيكل وأدوات الجودة في مؤسساتهم.

## الأهداف

- ✓ إدراك أهمية نماذج الجودة وتحديد مفاهيم الجودة المختلفة وأطر العمل التي يستخدمها رواد الجودة
- ✓ اكتشاف عناصر نجاح استخدام إدارة الجودة الشاملة (TQM)
- ✓ استخدام أدوات تحسين الجودة الشاملة لتعزيز رضا العملاء وتحسين العمليات داخل مؤسساتهم
- ✓ وصف الأنواع المختلفة من أدوات المقارنة المعيارية والتقنيات لتعزيز مبادرات الجودة
- ✓ تطبيق منهجيات التحسين الأخرى المستخدمة على نطاق واسع





Duration:  
**Five Days**



Location:  
**TBD**



Date:  
**TBD**



# محتوى البرنامج

إدارة الجودة الشاملة

## مقدمة حول مفاهيم إدارة الجودة الشاملة



- ✓ تعريف الجودة ونماذج الجودة
- ✓ تاريخ الجودة
- ✓ ما المقصود بإدارة الجودة الشاملة؟
- ✓ عوامل النجاح الحاسمة في إدارة الجودة الشاملة
- ✓ العلاقة بين أيزو 9000 وإدارة الجودة الشاملة
- ✓ فوائد تطبيق نموذج الجودة
- ✓ تكلفة الجودة السيئة
- ✓ مقارنة رواد الجودة (دمينغ، كروسبي، جوران، الخ)
- ✓ جوائز الجودة الوطنية :
- ✓ جائزة الجودة الوطنية لمالكوم بالدريج
- ✓ المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة، جائزة الجودة وجائزة الشيخ خليفة للامتياز
- ✓ تحديد النموذج المناسب لمؤسستك
- ✓ سلم الجودة للارتقاء

## عناصر النجاح لإدارة الجودة الشاملة



- ✓ الجودة التي يتوقعها العميل
- ✓ نموذج التخطيط والتنفيذ والتحقق والتصرف
- ✓ منهجية الثماني خطوات لحل المشاكل
- ✓ منهجية تحليل العملية
- ✓ منهجية استبعاد القيمة غير المضافة
- ✓ أسلوب الإدارة من خلال الحقائق والبيانات
- ✓ منهجية التحسين المستمر
- ✓ تطوير مشاركة الموظفين واتخاذ القرار من خلال نظم توليد الأفكار
- ✓ مكافأة وتقدير الموظفين





Duration:

**Five Days**



Location:

**TBD**



Date:

**TBD**



# محتوى البرنامج

إدارة الجودة الشاملة

## أدوات التحسين والمنهجيات



✓ ما هي أدوات الجودة

✓ أدوات ضبط الجودة السبعة

✓ مخطط السبب والنتيجة وجدول التحقق و مخططات المراقبة والمدرج التكراري و مخطط باريتو ومخطط

الانتشار

✓ العصف الذهني

✓ مخططات التحليل: مخططات كيف - كيف ولماذا - لماذا

✓ تحليل مجال القوة

✓ مخططات التقارب

✓ تخطيط العملية: "السلحفاة"

✓ (بوكا يوك) منهجية منع الخطأ البشري

✓ التفكير الفعال

✓ الأنواع السبعة للهدر في المؤسسات

✓ إدارة العمل المرثي وبرنامج الخطوات الخمس

✓ سداسية سيجما

## المقارنة المعيارية كوسيلة لتحسين الجودة وآليات العمل



✓ ماهي المقارنة المعيارية؟ وما أسباب القيام بها؟

✓ مستويات المقارنة المعيارية

✓ مزايا وعيوب مناهج المقارنة المعيارية المختلفة

## عناصر عملية التحسين المستمر



✓ الخطوات الثماني لتحقيق التحسين

✓ عوامل النجاح الحاسمة وعوامل الفشل الشائعة في إدارة الجودة الشاملة





Course Name

إدارة الجودة الشاملة

THANK YOU

For any clarification or information. Please do not hesitate to contact us

Phone: + 971 2 449 6000 / +971 50 412 3294

Email: info@boostuae.com



Follow us on social media and get offers and discounts ...

