





الهدف العام :

يهدف المؤتمر إدارة الجودة الشاملة والتميز المؤسسي إلى تزويد المتدربين بالمعارف والمهارات والاتجاهات الحديثة في إدارة الجودة الشاملة والتميز المؤسسي وذلك من خلال التركيز على جميع جوانب إدارة الجودة الشاملة والتميز المؤسسي

الأهداف التفصيلية :

- تعريف المشارك على بمفاهيم و مصطلحات في إدارة الجودة الشاملة
- تعريف المشارك على بمفاهيم تقييم جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات باستخدام معايير إدارة الجودة الشاملة
- تعريف المشارك على على البنية التنظيمية في المؤسسات القائمة على اساس الجودة الشاملة ، يتعرف المتدرب على منهجية إعادة هندسة المنظمات حسب منظور الجودة الشاملة.
- يقدر المشارك أهمية جودة بيئة العمل ودورها في رفع كفاءة أداء الموظفين
- يقدر المشارك أهمية استخدام ادوات تحسين الجودة في التعرف على حل المشكلات الادارية واتخاذ القرارات في التخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة
- تعريف المشارك على العلاقة بين الجودة الشاملة والأيزو والمواصفة الاوربية (TQM-EFQM)-ISO
- تعريف المشارك على أهم مبادئ الجودة في الإدارة المعاصرة
- مفهوم ديمنج للجودة
- مفهوم كايزين- التحسين المستمر والجودة
- كتسب المتدرب القدرة على وضع خطة للتحسين المستمر في ادارة الجودة . التعرف على أدوات قياس وتقييم الجودة الشاملة
- يكتسب المشارك القدرة على بناء فرق العمل لإدارة التغيير والتطوير
- التعرف على متطلبات تطبيق النموذج الاوربي للجودة EFQM التعرف على فوائد ومميزات تطبيق النظام الاوربي في المؤسسات



الفئة المستهدفة :

العاملون بالجودة الشاملة ، المدراء و الرؤساء و صانعو القرارات ، القائمون على عمليات التخطيط و التنفيذ و جميع المهتمون بمجال الجودة الشاملة و التميز المؤسسي في القطاع العام و الخاص

أسلوب المؤتمر :

مجموعات العمل، تمثيل الأدوار، حالات دراسية، تطبيقات و تمارين عملية .

الوحدة الأولى :

مقدمة في إدارة الجودة الشاملة
تعريف الجودة الشاملة وأهميتها
المهنية في إدارة الجودة الشاملة
التحديات أمام إدارة الجودة الشاملة
الفروق الأساسية بين الإدارة التقليدية وإدارة الجودة الشاملة

الوحدة الثانية :

أهمية نظام إدارة الجودة
تطور مفهوم الجودة
التطور التاريخي لإدارة الجودة الشاملة
تصويب المفاهيم الخاطئة عن الجودة

الوحدة الثالثة :

العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والمفاهيم الإدارية الأخرى
العلاقة بين إدارة الجودة وإعادة هندسة العمليات
العلاقة بين إدارة الجودة والإدارة الاستراتيجية
العلاقة بين معايير جودة الخدمات وجودة المنتجات

الوحدة الرابعة :

تطبيق إدارة الجودة وادوات تحسين الجودة
مراحل ومعوقات إدارة الجودة الشاملة
فريق تحسين الجودة وخصائص الجودة
ضرورات وأهمية تطبيق أنظمة إدارة الجودة
أساليب تحسين الجودة

الوحدة الخامسة :

مراحل بناء وتطوير فريق الجودة
أنواع فرق تحسين الجودة
مسئوليات الفريق والإدارة
عمل الفريق ودينامكية المجموعة
دور الفريق في تطبيق إدارة الجودة الشاملة