



المعهد العربي للتدريب في الخليج

# إدارة الجودة الاستراتيجية

## لمحة عامة

- هذه الدورة هي مزيج بين الاستراتيجية والجودة لمساعدة المشاركين على تطوير المهارات المناسبة لرسم خطط الجودة الاستراتيجية لمنظمتهم، كما تتحدث عن تاريخ الجودة واستراتيجياتها وربطها بالتطبيقات العملية. سوف يتعلم المشاركون كيفية تحليل الوضع الحالي للمنظمة وتحديد الثغرات والاحتياجات المستقبلية ودراسة عملية التخطيط الاستراتيجي وصولاً إلى اختيار المبادرات وتحديد مجالات نتائج الجودة الرئيسية.

## المنهجية

- تستخدم هذه الدورة ورش العمل ودراسات الحالة والملخصات الجماعية لمساعدة المشاركين على فهم مختلف الاستراتيجيات ونوعية المفاهيم والتطبيقات. كما تتميز هذه الدورة بتطبيق التجربة العملية لتوضيح عملية التخطيط الاستراتيجي من الألف إلى الياء ووضع خطة الجودة بالإضافة إلى مناقشات الفريق والعروض التقديمية ومقاطع الفيديو.

## أهداف الدورة

- تحليل الوضع الحالي وتحديد الفرص لوضع خطة استراتيجية للجودة
- توليد أهداف استراتيجية لقسم الجودة
- تحويل خطة استراتيجية إلى خطة تشغيل
- دراسة كيفية قياس نجاح استراتيجية الجودة وكيفية استخراج مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) وعمل بطاقة الأداء المتوازن لإدارة الجودة

## الفئات المستهدفة

- جميع مدراء الجودة والموظفون الذين يشاركون في التأثير وصياغة ودعم الاستراتيجية والتخطيط الطويل الأمد لمؤسسة الجودة، فضلاً عن أولئك الذين يتحملون مسؤولية ربط وقياس وتحسين أداء الآخرين. وكذلك أولئك الموظفون الذين يرغبون بالتنوير أو الترقية في وظيفة الجودة.

## محاورة الدورة

- التخطيط الاستراتيجي
- إدارة الجودة
- الإدارة والتخطيط
- مراقبة ومؤشرات الأداء الرئيسية
- أطر الجودة

## إدارة الجودة الاستراتيجية والتفكير الاستراتيجي

- تطور ومفاهيم الجودة
- أبعاد جودة المنتج
- أبعاد جودة الخدمة
- نظام إدارة الجودة: عناصرها
- المبادئ الأساسية لإدارة الجودة الاستراتيجية
- النشر الاستراتيجي لأطر الجودة وجوائز التميز:
- المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة (EFQM)
- جائزة دبي للجودة / جائزة صاحب السمو الشيخ خليفة للتميز
- تقييم الإدارة الاستراتيجية
- التفكير الاستراتيجي مقابل التخطيط الاستراتيجي في إدارات الجودة
- عملية الرقابة والتخطيط الاستراتيجي
- فوائد الإدارة الاستراتيجية للجودة المهنية
- حواجز التنفيذ الاستراتيجي
- أساسيات التخطيط الاستراتيجي

## تحليل البيئة

- أدوات تحليل الوضع في إدارات الجودة
- تحليل الجودة لأصحاب المصلحة
- تحديد رؤى ومهمات الجودة
- تطوير بيان الجودة
- أعداد الأهداف الاستراتيجية للجودة
- تحديد عوامل النجاح الرئيسية في الجودة
- مجالات النتائج الرئيسية ومؤشرات الأداء الرئيسية

## الأهداف والغايات والاستراتيجيات الإبداعية

- الغايات والأهداف والمستهدفات لقسم الجودة
- الأهداف المالية مقابل غير المالية
- استخدام مجالات النتائج الرئيسية في قطاع الجودة
- اعتماد استراتيجيات فعالة لتحقيق التميز
- أمثلة عن الأهداف الاستراتيجية
- أمثلة عن استراتيجيات إدارة الجودة
- الانتقال من عوامل النجاح في تحقيق الأهداف الاستراتيجية

## وضع خطط التشغيل

- توسعة نطاق تحليل SWOT للاستراتيجيات
- تقنية كيف كيف لتطوير المبادرات المتعلقة بالجودة
- معايير خطط العمل الفعالة
- ربط الأهداف والاستراتيجيات وخطط العمل والميزانيات
- وضع خطة لإدارة الجودة

## قياس استراتيجية ادارة الجودة

- نهج السيطرة في الجودة
- استخدام مجالات النتائج الرئيسية (KRAs) لإنشاء مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) للتحكم في العملية
- أمثلة على مؤشرات الأداء الرئيسية للجودة
- أنواع المقاييس
- لوحة قياس أداء الجودة
- بطاقة الأداء المتوازن لإدارة الجودة



المعهد العربي للتدريب في الخليج