



إدارة الجودة الشاملة: أدوات التحسين المستمر

ميرك
للتدريب والاستشارات



+971 4 556 7171
800 7100 (within UAE)



www.meirc.com



meirc@meirc.com



تزود هذه الدورة المشاركين بالمعرفة الشاملة حول تاريخ الجودة وتطورها ورواد أدوات 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 وسادسية 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 هياكل وأدوات الجودة في مؤسساتهم.

المنهجية

تعتمد هذه الدورة على استخدام ورش العمل وتمارين لعب الأدوار والأنشطة الجماعية التي تهدف إلى مساعدة المشاركين على فهم مفاهيم وتطبيقات الجودة المختلفة. كما تتميز بتطبيق المعرفة المكتسبة بالخبرة العملية حول استخدام أدوات الجودة. وسيتم عرض مقاطع فيديو مختلفة حول أدوات وأنظمة الجودة. بالإضافة إلى مناقشات الفريق والعروض التقديمية لتعزيز فهم المشاركين بمفاهيم الجودة.

أهداف الدورة

سيتمكن المشاركون في نهاية الدورة من:

- 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

الفئات المستهدفة

الأفراد والمدراء والمشرفون وجميع الموظفين المسؤولين عن نماذج الجودة وجوائز التميز ونظم أيزو والموظفين المشاركين في تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتحسين أداء المؤسسة.

الكفاءات المستهدفة

- حل المشاكل
- تطبيق أدوات الجودة
- اختيار نظام ونماذج الجودة
- تطبيقات lean وسادسية سيجما (Six Sigma)
- إدارة التغيير
- فهم أنظمة الأيزو
- استخدام المقارنة المعيارية

محتوى البرنامج

- مقدمة حول مفاهيم إدارة الجودة الشاملة (TQM)
 - 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 (PDCA)
- منهجية الثماني خطوات لحل المشاكل
- منهجية تحليل العملية
- منهجية استبعاد القيمة غير المضافة
- أسلوب الإدارة من خلال الحقائق والبيانات
- منهجية التحسين المستمر (KAIZEN)
- تطوير مشاركة الموظفين واتخاذ القرار من خلال نظم توليد الأفكار
- مكافأة وتقدير الموظفين
- 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 بوك) منهجية منع الخطأ البشري
 - التفكير الفعال
 - الأنواع السبعة للهدر في المؤسسات
 - إدارة العمل المرئي وبرنامج الخطوات الخمس (5S)
 - 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



الموقع والتاريخ (تحتفظ ميرك بحقها بتغيير التاريخ، والمحتويات، والموقع، والمستشار وفي مثل هذه الحالات تلتزم ميرك باعطاء فترة اشعار مناسبة).

22 - 26 سبتمبر، 2019	العربية	دبي	فندق نوفوتيل البرشاء
24 - 28 نوفمبر، 2019	الإنجليزية	دبي	فندق سوفيتيل وسط مدينة دبي
26 - 30 يناير، 2020	الإنجليزية	دبي	فندق نوفوتيل البرشاء
23 - 27 أغسطس، 2020	العربية	دبي	سيتم تحديده لاحقاً
18 - 22 أكتوبر، 2020	الإنجليزية	الرياض	سيتم تحديده لاحقاً
6 - 10 ديسمبر، 2020	الإنجليزية	دبي	سيتم تحديده لاحقاً

الرسوم بالدولار الأمريكي (بما في ذلك فترات الاستراحة والغداء اليومي)

US\$ 4800	لكل مشارك - ٢٠١٩
US\$ 4900	لكل مشارك - ٢٠٢٠
رقم التسجيل الضريبي ٣٠٠٠٠٣٤٣٨٩٣٢٠٠١	الرسوم وضريبة القيمة المضافة في حال وجوبها



تاريخ	اسم الدورة التدريبية	لغة	موقعك	الرسوم
13 - 17 أكتوبر, 2019	دورة الحزام الأصفر المعتمدة في سداسية سيجما	الإنجليزية	دبي	US\$ 5200
20 - 24 أكتوبر, 2019	الأخصائي المعتمد في إدارة نظم الجودة	الإنجليزية	دبي	US\$ 5200
27 - 31 أكتوبر, 2019	تبسيط عمليات وإجراءات العمل	العربية	الرياض	US\$ 4900
3 - 7 نوفمبر, 2019	إدارة الجودة الاستراتيجية	الإنجليزية	دبي	US\$ 4900
10 - 14 نوفمبر, 2019	الدورة المعتمدة في الحزام الأخضر لسداسية سيجما وLean من الجمعية الأمريكية للجودة	الإنجليزية	دبي	US\$ 5200
17 - 21 نوفمبر, 2019	تحسين الانتاجية من خلال تحسين الجودة وخفض التكاليف	الإنجليزية	دبي	US\$ 4900
1 - 5 ديسمبر, 2019	الأخصائي المعتمد في إدارة نظم الجودة	العربية	دبي	US\$ 5200
8 - 12 ديسمبر, 2019	ادارة العمليات: الرسم التخطيطي والتحسين	الإنجليزية	دبي	US\$ 4900
15 - 19 ديسمبر, 2019	دورة الحزام الأخضر المعتمدة في سداسية سيجما	الإنجليزية	دبي	US\$ 5200
22 - 26 ديسمبر, 2019	تبسيط عمليات وإجراءات العمل	العربية	دبي	US\$ 4900
16 - 20 فبراير, 2020	تبسيط عمليات وإجراءات العمل	العربية	دبي	US\$ 4900
1 - 5 مارس, 2020	الأخصائي المعتمد في إدارة نظم الجودة	الإنجليزية	دبي	US\$ 4900
8 - 12 مارس, 2020	ادارة العمليات: الرسم التخطيطي والتحسين	الإنجليزية	دبي	US\$ 4900
15 - 19 مارس, 2020	التفكير الرشيق: استراتيجية لتحقيق التميز في العمليات المؤسسية	الإنجليزية	دبي	US\$ 4900
5 - 9 أبريل, 2020	تبسيط عمليات وإجراءات العمل	الإنجليزية	دبي	US\$ 4900
12 - 16 أبريل, 2020	الدورة المعتمدة في الحزام الأخضر لسداسية سيجما وLean من الجمعية الأمريكية للجودة	الإنجليزية	دبي	US\$ 4900
7 - 11 يونيو, 2020	دورة الحزام الأخضر المعتمدة في سداسية سيجما	الإنجليزية	دبي	US\$ 4900
21 - 25 يونيو, 2020	الأخصائي المعتمد في إدارة نظم الجودة	العربية	دبي	US\$ 4900
21 - 25 يونيو, 2020	تبسيط عمليات وإجراءات العمل	الإنجليزية	دبي	US\$ 4900
28 يونيو - 2 يوليو, 2020	دورة الحزام الأصفر المعتمدة في سداسية سيجما	الإنجليزية	دبي	US\$ 4900
5 - 9 يوليو, 2020	ادارة العمليات: الرسم التخطيطي والتحسين	الإنجليزية	دبي	US\$ 4900
16 - 20 أغسطس, 2020	تبسيط عمليات وإجراءات العمل	العربية	دبي	US\$ 4900
6 - 10 سبتمبر, 2020	الأخصائي المعتمد في إدارة نظم الجودة	الإنجليزية	دبي	US\$ 4900
13 - 17 سبتمبر, 2020	الدورة المعتمدة في الحزام الأخضر لسداسية سيجما	الإنجليزية	دبي	US\$ 4900



تاريخ	اسم الدورة التدريبية	لغة	موقعك	الرسوم
	Lean من الجمعية الأمريكية للجودة			
20 - 24 سبتمبر, 2020	تحسين الانتاجية من خلال تحسين الجودة وخفض التكاليف	الإنجليزية	دبي	US\$ 4900
27 سبتمبر - 1 أكتوبر, 2020	التفكير الرشيق: استراتيجية لتحقيق التميز في العمليات المؤسسية	الإنجليزية	دبي	US\$ 4900
4 - 8 أكتوبر, 2020	تبسيط عمليات وإجراءات العمل	الإنجليزية	دبي	US\$ 4900
11 - 15 أكتوبر, 2020	دورة الحزام الأخضر المعتمدة في سداسية سيجما	الإنجليزية	دبي	US\$ 4900
25 - 29 أكتوبر, 2020	إدارة الجودة الاستراتيجية	الإنجليزية	دبي	US\$ 4900
1 - 5 نوفمبر, 2020	شهادة المدير المعتمد في الجودة والتميز المؤسسي من الجمعية الأمريكية للجودة - دورة مراجعة	الإنجليزية	دبي	US\$ 4900
15 - 19 نوفمبر, 2020	دورة الحزام الأصفر المعتمدة في سداسية سيجما	العربية	دبي	US\$ 4900
22 - 26 نوفمبر, 2020	الأخصائي المعتمد في إدارة نظم الجودة	العربية	دبي	US\$ 4900
29 نوفمبر - 3 ديسمبر, 2020	الدورة المعتمدة في الحزام الأخضر لسداسية سيجما وLean من الجمعية الأمريكية للجودة	الإنجليزية	دبي	US\$ 4900
13 - 17 ديسمبر, 2020	ادارة العمليات: الرسم التخطيطي والتحسين	الإنجليزية	دبي	US\$ 4900
27 - 31 ديسمبر, 2020	تبسيط عمليات وإجراءات العمل	العربية	دبي	US\$ 4900



تاريخ شركة ميرك للتدريب والاستشارات

تحتفل ميرك بالذكرى الستين لتأسيسها

2018

تنقل ميرك مكاتبها ليصبح مقرها الرئيسي الجديد في بي سكوير - معبر الخليج التجاري - دبي

2015

تضيف ميرك قسم بلاس للتدريب المتخصص في تقديم الدورات التدريبية التقنية والمتعلقة بمجالات أو سياقات صناعية محددة

2014

تفتتح ميرك مكتباً في مدينة جدة بالمملكة العربية السعودية

2007

تفتتح ميرك مكتباً في مدينة أبوظبي بدولة الإمارات العربية المتحدة

2004

تصبح ميرك أول شركة تدريب في المنطقة تطلق موقعها الإلكتروني الخاص

1997

تؤسس ميرك مقرها الرئيسي في مدينة دبي بدولة الإمارات العربية المتحدة

1991

تحتفل ميرك بالذكرى الثلاثين لتأسيسها مع اللجنة الإستشارية المكونة من أرامكو، وبابكو، وشركة نفط الكويت وشركة قطر للبترول

1988

تنشئ ميرك مباني مكتبها في بيروت

1967

يؤسس المرحوم سايمون سكسك شركة ميرك في بيروت

1958

