



نموذج ( ج ) " طلب اعتماد دورة تطويرية "

البرنامج التدريبي ( الدورة التدريبية )			
إعداد وتطوير أخصائي إدارة الجودة الشاملة (TQM)	مسمى الدورة	المجال الإداري والمالي	مجال الدورة
6	عدد الأيام التدريبية	30	عدد الساعات التدريبية
انجليزي <input type="radio"/> عربي <input checked="" type="radio"/>	لغة التدريب	حضور <input checked="" type="radio"/> الكتروني <input type="radio"/>	نوع التدريب
ثانوية عامة	الحد الأدنى لمؤهل المتدرب	جديدة <input checked="" type="radio"/> جاهزة <input type="radio"/> معدلة <input type="radio"/>	نوع الحقيبة
بيانات الإيداع			
11331561-17072017-16	رقم العملية	إيداع نقدي	طريقة الإيداع
2000	المبلغ	23/10/1438	تاريخها
المنشأة التدريبية			
معهد السهم التصاعدي للتدريب			المنشأة التدريبية
تبوك	المدينة/المحافظة	727581800	رقم الرخصة التدريبية
1449-4-4	تاريخ نهايتها	1435-04-05	تاريخها
ص.ب : 4791	الرمز البريدي : 47913	فاكس : 144215158	هاتف : 144215158
<p><b>أتعهد أنا مدير المنشأة التدريبية الموقع أدناه بالتالي:</b></p> <p>١ بان جميع البيانات الواردة في هذا النموذج صحيحة ومكتملة.</p> <p>٢ بالالتزام باللوائح والأنظمة والتعاميم الصادرة من المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني ومتابعة كل ما يستجد.</p> <p>٣ بتوفير جميع متطلبات وتجهيزات الدورة التدريبية وتهيئة البيئة المناسبة للتدريب والمتدربين عند عقدها.</p>			
تاريخ الطلب	صفة	مقدم الطلب	رقم الطلب
2017-07-22	مدير المعهد	غرمان بن علي العمري	69
توصية اللجنة			
رقم الاعتماد		اعتماد	
عدم الاعتماد للأسباب الموضحة أدناه			
-2		-1	
-4		-3	
		أعضاء اللجنة	
		التوقيع	

## توجيهات صاحب الصلاحية

.....

.....

شروط وتعليمات: 1- تعبئة كافة البيانات في النموذج بواسطة الحاسب الآلي (ما عدا توقيع المدير بخط اليد) وتقديمه للإدارة مع إرفاق صورة رخصة التدريب للمنشأة التدريبية و قسيمة الإيداع.

2- التقيد بالمساحة المخصصة لكل حقل في النموذج أثناء تعبئة البيانات. 3- عدم جمع أكثر من موضوع في دورة واحدة. 4- أن لا تزيد مدة الدورة عن شهر واحد وعدد ساعاته التدريبية لا تزيد عن ستين ساعة. 5- يلزم أن يكون أجور كل دورة في قسيمة إيداع مستقلة

## وصف البرنامج التدريبية (الدورة التدريبية)

يعتبر مفهوم إدارة الجودة الشاملة من المفاهيم الحديثة في الإدارة، والهدف منها هو تحسين الأداء وتطويره بصورة دائمة من خلال استجابة المنظمة لمتطلبات العميل، وتتضمن الجودة الخامة الأصلية أو النوعية الجيدة، وتركز على الكيف؛ أي كيفية صنع المنتج، وليس على الكم الذي يعني عدد القطع المنتجة خلال مدة معينة. ويمكن الاستنتاج مما سبق أن الجودة متعلقة بتوقعات العميل ومنظوره عن المنتج، وذلك من خلال المقارنة بين الأداء الفعلي للمنتجات (السلع أو الخدمات) والتوقعات المرجوة من المنتج، فإذا كانت المواصفات النهائية للمنتج مطابقة لتوقعات العملاء نستطيع القول بأن المنتج قد حقق هدف الجودة.

يمكن تعريف إدارة الجودة الشاملة بأنها أداء العمل بالطريقة الصحيحة من المرة الأولى أثناء الإنتاج، من خلال تضافر الجهود وتعاونها لأداء الأعمال بكفاءة، والعمل على تحسينها باستمرار للوصول للجودة المطلوبة، ويمكن تعريف المفهوم بشكل جزئي فالإدارة: تعني إمكانية المحافظة على التطوير المستمر للمنظمة بهدف تحسين الجودة باستمرار. الجودة: وتعني أخذ متطلبات المستفيد بعين الاعتبار والوفاء بتنفيذها والشاملة: وتعني تطبيق المبدأ الذي يقوم بالبحث عن الجودة المطلوبة للمنتجات، من خلال معرفة احتياجات المستفيد، ومن ثم تأتي عملية التقييم؛ والتي تكشف عن مدى رضا المستفيد من المنتجات المقدمة.

أعد هذا البرنامج التدريبي ليخدم :

- مدراء الإدارات.
- مشرفي الأقسام.
- مدراء وموظفي دوائر الجودة.
- مدراء وموظفي الانتاج .
- الشؤون الإدارية.
- الشؤون المالية في المؤسسات الصناعية والخدمية.

## الهدف العام من البرنامج التدريبي

يهدف البرنامج التدريبي إلى فهم محددات الجودة وعناصرها وأدوات تطبيقها وتزويد المشاركين بأدوات محددة لإدارة الجودة الشاملة كماً وكيفاً لتمكينهم من تحسين الأداء وزيادة الانتاجية .

## الأهداف التفصيلية للبرنامج التدريبي

1. تزويد المشاركين بالمفاهيم الأساسية للجودة ومفهوم إدارة الجودة الشاملة .
2. تزويد المشاركين بالمهارات اللازمة لإدارة الجودة الشاملة ونشر ثقافة التغيير والتحسين المستمر (كايزن).
3. تزويد المشاركين بالمهارات اللازمة لإدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية ومفاهيم التميز المؤسسي.
4. تزويد المشاركين بالمهارات والأدوات الضرورية اللازمة لتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة.
5. تزويد المشاركين بأدوات محددة لإدارة الجودة الشاملة تمكنهم من تحسين الأداء والإنتاجية والجودة في المنشأة.
6. إعطاء المشاركين القدرة على انتهاز مبدأ الجودة الشاملة في الإدارة .
7. إكساب المشاركين المهارات اللازمة لتطبيق مبادئ وأدوات الجودة الشاملة مثل استخدام الأساليب الإحصائية.

## موضوعات البرنامج التدريبي

يتم كتابة المواضيع الرئيسية للبرنامج التدريبي مشتملاً على المواضيع الفرعية مع تحديد الزمن الذي يستغرقه كل موضوع مع محتواه وذلك كما هو موضح في الجدول التالي:

الزمن المتوقع للتدريب	موضوعات البرنامج التدريبي
	الموضوع الرئيسي : إدارة الجودة الشاملة (ماضي وحاضر ومستقبل) ويشتمل على المواضيع الفرعية التالية:

الزمن المتوقع للتدريب	موضوعات البرنامج التدريبي
	<b>الموضوع الرئيسي : إدارة الجودة الشاملة (ماضي وحاضر ومستقبل)</b> ويشتمل على المواضيع الفرعية التالية:
30 دقيقة	تعريف الجودة. <b>e</b>
30 دقيقة	مراحل تطور أساليب الرقابة على الجودة. <b>e</b>
30 دقيقة	أبعاد ومداخل دراسة الجودة. <b>e</b>
30 دقيقة	تكاليف الجودة. <b>e</b>
30 دقيقة	مفهوم إدارة الجودة الشاملة <b>e</b>
30 دقيقة	أساسيات (مفردات) إدارة الجودة الشاملة الثمانية - أهمية إدارة الجودة الشاملة وخصائصها. <b>e</b>
30 دقيقة	رواد إدارة الجودة الشاملة. <b>e</b>
30 دقيقة	أهم عناصر نجاح الجودة الشاملة. <b>e</b>
30 دقيقة	مبادئ ومتطلبات ومراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة. <b>e</b>
30 دقيقة	سلسلة المعايير الدولية (ISO) وإدارة الجودة الشاملة <b>e</b>
	<b>الموضوع الرئيسي : إدارة الجودة وثقافة التغيير</b> ويشتمل على المواضيع الفرعية التالية:
30 دقيقة	مفهوم التغيير وأنواعه. <b>e</b>
30 دقيقة	أنواع ومجالات التغيير ف ظل إدارة الجودة الشاملة. <b>e</b>
30 دقيقة	أسباب والقوى المحركة للتغيير. <b>e</b>
30 دقيقة	إدارة الجودة الشاملة كمدخل لثقافة التغيير. <b>e</b>
30 دقيقة	إدارة التغيير. <b>e</b>
30 دقيقة	مفهوم القيادة. <b>e</b>
30 دقيقة	نظريات القيادة وأنماطها. <b>e</b>
30 دقيقة	دور القيادة في تطبيق أسس ومبادئ إدارة الجودة الشاملة. <b>e</b>
30 دقيقة	محددات الجودة الشاملة. <b>e</b>
30 دقيقة	محددات الجودة الشاملة. <b>e</b>
	<b>الموضوع الرئيسي : إدارة الجودة الشاملة مدخل للتميز وتطوير الميزة التنافسية</b> ويشتمل على المواضيع الفرعية التالية:
30 دقيقة	إدارة الجودة الشاملة والميزة التنافسية <b>e</b>
30 دقيقة	إدارة الجودة الشاملة وركائز التنافسية <b>e</b>
30 دقيقة	الإدارة الاستراتيجية للجودة الشاملة. <b>e</b>
30 دقيقة	استراتيجيات الجودة الشاملة <b>e</b>
30 دقيقة	تعزيز الجودة (QFD) Quality Function Deployment <b>e</b>
30 دقيقة	بناء <b>e</b>
30 دقيقة	البيانات وكيفية الحصول عليها. - تفسير النتائج واتخاذ القرارات. <b>e</b>

الزمن المتوقع للتدريب	موضوعات البرنامج التدريبي
	<b>الموضوع الرئيسي : إدارة الجودة الشاملة (ماضي وحاضر ومستقبل)</b> ويشتمل على المواضيع الفرعية التالية:
30 دقيقة	نماذج إدارة الجودة - (الايزو 9001 لسنة 2015).
30 دقيقة	نماذج إدارة الجودة - جائزة الجودة الأمريكية (Malcolm Bald ridge).
30 دقيقة	نماذج إدارة الجودة - جائزة الجودة اليابانية (Deming Prize).
	<b>الموضوع الرئيسي : إدارة الجودة الشاملة والتحسين المستمر</b> ويشتمل على المواضيع الفرعية التالية:
30 دقيقة	دور إدارة الجودة الشاملة في التحسين.
30 دقيقة	التحسين المستدام وإدارة التحسين.
30 دقيقة	مبادئ جوران العشرة لتحسين الجودة.
30 دقيقة	مراحل مشاريع التحسين.
30 دقيقة	طرق تحسين الجودة الشاملة.
30 دقيقة	التحسين المستمر -
30 دقيقة	التحسين المستمر - مبادئ
30 دقيقة	التحسين المستمر - حلقات
30 دقيقة	التحسين المستمر - القوانين الذهبية الخمسة لـ
30 دقيقة	التحسين المستمر - الوصايا الثمانية لتطبيق
	<b>الموضوع الرئيسي : المتطلبات الرئيسية لتطبيق الجودة</b> ويشتمل على المواضيع الفرعية التالية:
30 دقيقة	إعادة تشكيل ثقافة المؤسسة.
30 دقيقة	الترويج وتسويق البرنامج.
30 دقيقة	التعليم والتدريب.
30 دقيقة	الاستعانة بالاستشاريين.
30 دقيقة	تشكيل فرق العمل.
30 دقيقة	التشجيع والتحفيز.
30 دقيقة	الإشراف والمتابعة.
45 دقيقة	استراتيجية التطبيق ( الإعداد - التخطيط - التنفيذ - التقييم )
45 دقيقة	ورشة عمل
	<b>الموضوع الرئيسي : أدوات تحليل البيانات لغايات الجودة</b> ويشتمل على المواضيع الفرعية التالية:
30 دقيقة	أدوات تحليل البيانات من أجل تحقيق الجودة

الزمن المتوقع للتدريب	موضوعات البرنامج التدريبي
	<b>الموضوع الرئيسي : إدارة الجودة الشاملة (ماضي وحاضر ومستقبل)</b> <b>ويشتمل على المواضيع الفرعية التالية:</b>
30 دقيقة	العصف الذهني
30 دقيقة	مخططات بريكو
30 دقيقة	مخططات التعليل
30 دقيقة	مخططات العمليات
30 دقيقة	القيادة للجودة ( القيادة الموقفية - معايير قياس فعالية أداء المرؤوسين - فرق العمل )
30 دقيقة	حساب تكاليف الجودة .
30 دقيقة	الأساليب الإحصائية في الجودة.
60 دقيقة	ورشة عمل

### التمارين والتقييم

1. استبيان قياس المستوى المهاري
2. أسئلة تأكيد المعرفة
3. ورش العمل
4. التقييم المعتمد على الأداء
5. التقييم الصفي

### متطلبات وتجهيزات البرنامج التدريبي

1. طاولة لأدوات المدرب ( حاسب آلي - الحقائب - أدوات التدريب)
2. شاشة عرض كبيرة.
3. قاعة تدريبية مناسبة كبيئة تدريب.
4. وجود صوتيات مناسبة بالقاعة التدريبية.
5. وجود لاقط جيبي محمول متحرك ( لاسلكي) للمدرب ولاقط لاسلكي عادي للمتدربين.

### الوسائل التدريبية المستخدمة في البرنامج التدريبي

1. السبورة الورقية Flow chart
2. جهاز حاسب آلي.
3. جهاز العرض .
4. سبورة بيضاء.
5. فارة لاسلكية لتقديم العروض التقديمية.
6. قلم ليزر للتحكم في العروض التقديمية.

### قائمة المراجع

1. إدارة الجودة الشاملة، د. خضير كاظم حمود، دار المسيرة للنشر ، 2011م.
2. أساسيات إدارة الجودة الشاملة TQM، فرانسيس ماهوني \_ كارل جي ثور ، دار الفجر للنشر والتوزيع .
3. ثلاثية إدارة الجودة الشاملة TQM، د. مدحت أبو النصر، دار الفجر للنشر والتوزيع ، 2009م
4. إدارة الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي ، نبيل سعد خليل ، دار الفجر للنشر والتوزيع ، 2011م
5. إدارة الجودة الشاملة ( مفاهيم وتطبيقات ) ، د. محفوظ أحمد جودة ، دار وائل للنشر والتوزيع ، 2014م