



معهد الادارة العامة

## دبلوم إدارة الجودة الشاملة والتميز المؤسسي

### معهد الإدارة العامة

#### الهدف العام

يهدف برنامج دبلوم 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 لبرنامج الدبلوم التدريبي إدارة الجودة الشاملة والتميز المؤسسي

- يتعرف المتدرب على مفاهيم ومصطلحات في إدارة الجودة الشاملة .
- يتعرف المتدرب على مفاهيم تقييم جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات باستخدام معايير إدارة الجودة الشاملة .
- يتعرف المتدرب على البنية التنظيمية في المؤسسات القائمة على اساس الجودة الشاملة .
- يتعرف المتدرب على منهجية إعادة هندسة المنظمات حسب منظور الجودة الشاملة .
- يقدر المتدرب أهمية جودة بيئة العمل ودورها في رفع كفاءة أداء الموظفين.
- يقدر المتدرب أهمية استخدام ادوات تحسين الجودة في التعرف على حل المشكلات الادارية واتخاذ القرارات في التخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة .
- يتعرف المتدرب على العلاقة بين الجودة الشاملة والأيزو والمواصفة الأوروبية (TQM-EFQM) ( ISO ) .
- يتعرف المتدرب على أهم مبادئ الجودة في الإدارة المعاصرة .
- مفهوم ديمنج للجودة
- مفهوم كايزين - التحسين المستمر والجودة

- يكتسب المتدرب القدرة على وضع خطة للتحسين المستمر في ادارة الجودة .
- التعرف على أدوات قياس وتقييم الجودة الشاملة .
- يكتسب المتدرب القدرة على بناء فرق العمل لإدارة التغيير والتطوير .
- التعرف على متطلبات تطبيق النموذج الاوروبي للجودة EFQM .
- التعرف على فوائد ومميزات تطبيق النظام الاوروبي في المؤسسات .



## محتويات دبلوم ادارة الجودة الشاملة والتميز المؤسسي

الفصل	الموضوعات	ساعات	الفصل	الموضوعات	ساعات
الفصل الاول	<u>الوحدة الأولى</u> 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 .	6	الفصل الثاني	<u>الوحدة الثالثة</u> 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	8
	<u>الوحدة الثانية</u> أهمية نظام إدارة الجودة - تطور مفهوم الجودة - التطور التاريخي لإدارة الجودة الشاملة - تصويب المفاهيم الخاطئة عن الجودة	10			
	<u>الوحدة الرابعة</u> 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	10			
	<u>الوحدة الخامسة</u> مراحل بناء وتطوير فريق الجودة -أنواع فرق تحسين الجودة - مسؤوليات الفريق والإدارة - عمل الفريق ودينامكية المجموعة - دور الفريق في تطبيق إدارة الجودة الشاملة	8			
الفصل الثالث	<u>الوحدة السادسة</u> عمليات الجودة الشاملة -صفات التنظيم الناجح لإدارة الجودة الشاملة - معوقات تطبيق الجودة الشاملة - ادوات الجودة الشاملة - وضع الاولويات واتخاذ القرارات	6	الفصل الرابع	<u>الوحدة الثامنة</u> مفهوم رقابة الجودة -اهمية الرقابة على الجودة -توكيد الجودة - التحكم في الجودة - تكلفة الجودة	6
	<u>الوحدة التاسعة</u> متطلبات التأهيل -قناعة الإدارة العليا بأهمية الحصول على شهادة الايزو 9001 في الجودة الادارية - توفر المخصصات المالية للتأهيل - تحديد سياسات الجودة للمنظمة وإعلانها -	6			

6	<p style="text-align: center;"><u>الوحدة العاشرة</u></p> <p><b>الطريق من الجودة إلى التميز</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- لماذا نموذج التميز</li> <li>- نموذج التميز</li> <li>- نموذج التميز - الإدارة الاستراتيجية</li> <li>- مبادئ تقييم الأداء المؤسسي حسب معايير EFQM ومنطق RADAR</li> <li>- مبادئ تقييم الأداء المؤسسي وفق منطق RADAR</li> </ul>		6	<p style="text-align: center;"><u>الوحدة السابعة</u></p> <p><b>مفهوم المواصفات</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- الشروط الواجب توفرها في المواصفات</li> <li>- المعايير الدولية للجودة ولإنظمة الجودة وإدارتها ( الأيزو ) .</li> <li>- مكونات المواصفات القياسية الدولية " الأيزو "</li> </ul>
---	---	--	---	--

**الفئة المستهدفة:** العاملون بالجودة الشاملة ، المدراء والرؤساء وصانعو القرارات ، القائمون على عمليات التخطيط والتنفيذ وجميع المهتمون بمجال الجودة الشاملة والتميز المؤسسي في القطاعين العام والخاص .

-خريجي الجامعات والباحثين عن فرص العمل في مجال الجودة الشاملة والتميز المؤسسي .

**المدرّبين والمحاضرين:** مدرّبين خبراء اكفاء وأصحاب خبرات في مجال إدارة الجودة الشاملة والتميز المؤسسي .

**الشهادة:** يحصل المتدرب على شهادة الدبلوم في إدارة الجودة الشاملة والتميز المؤسسي من معهد الإدارة العامة ومعتمدة من جامعة مؤتة ومصدقة من التعليم العالي .

**أسلوب التدريب:** مجموعات العمل، تمثيل الأدوار، حالات دراسية، تطبيقات وتمارين عملية

**عدد الساعات التدريبية:** 72 ساعة تدريبية و18 ساعة ميدانية في وحدة تطوير الاداء المؤسسي في احدى المؤسسات الحكومية المتميزة (90) ساعة اجمالية

