

( إدارة الجودة الشاملة )

الهدف العام :

تهدف الدورة الى تنمية قدرات المتدربين وإمدادهم بالمعارف والمعلومات حول مفهوم إدارة الجودة الشاملة وآليات العمل فيها. وكيفية تطبيقها في أماكن العمل لأجل تحسين الاداء.

الأهداف التفصيلية :  
اهم محاور الدورة

- دور القيادة. - تقنيات تخطيط الجودة. - منهجية تصميم وإدارة العمليات. - تحديد وتصميم العمليات
- العمليات الرئيسية : Core Processes - العمليات المساندة: Support Processes
- الإجراءات التصحيحية وضبط حالات عدم مطابقة الخدمات للمواصفات المعتمدة. - الإجراءات الوقائية.
- إجراءات وأساليب الحصول على شهادة الأيزو. - فوائد تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001:2000.
- التدقيق الداخلي لنظام الإدارة. - المراجعة والتحديث المستمر. - تحسين العمليات لضمان إرضاء المتعاملين.
- إدارة فرق العمل.
- تصميم وتطوير وتقديم الخدمات بناءً على احتياجات المتعاملين وتوقعاتهم. - إدارة وتقوية علاقات المتعاملين.
- اعداد/توثيق الإجراءات. - معايير الجودة في مجال الخدمات. - عناصر ووسائل نشر ثقافة الجودة.
- نظام إدارة الأداء. - فوائد وأهمية الجودة الشاملة للمؤسسات والقطاعات والمجتمعات بالكامل.

معلومات البرنامج					
QL01					رقم الدورة
الجودة					تصنيف الدورة
العربية					اللغة
١٦ ساعة					ساعات البرنامج
٤ أيام					مدة البرنامج
صباحية / مسائية					فترة انعقاد البرنامج
جمادى الثاني	جمادى الأول	ربيع الثاني	ربيع الأول	صفر	محرم
	٥/٨			٢/١٣	
ذو الحجة	ذو القعدة	شوال	رمضان	شعبان	رجب
	١١/٧			٨/٤	
٢٥٠٠ ريال					رسوم البرنامج

ملاحظة : سيتم انعقاد الدورة بكلية الدراسات التطبيقية وخدمة المجتمع بالناصرية للرجال وكلية الدراسات التطبيقية وخدمة

المجتمع بعليشة للنساء، مع امكانية اقامة الدورة بالحرم الجامعي بالدرعية للرجال والنساء .