

## إدارة الجودة الشاملة

### total quality management

تهدف إلى تزويد الطلاب بفهم عميق لمفاهيم ومبادئ إدارة الجودة الشاملة وكيفية تطبيقها في المؤسسات لتحسين الأداء والارتقاء بجودة المنتجات والخدمات. تركز هذه المادة على استراتيجيات تحسين الجودة وكيفية تحقيق رضا العملاء.

#### توصيف المقرر

يغطي هذا المقرر المبادئ الأساسية لإدارة الجودة الشاملة، بما في ذلك تعريف الجودة وأبعادها، وأهمية الجودة في بيئات العمل المختلفة. يتناول المقرر أيضًا استراتيجيات تحسين الجودة، وأدوات القياس والتقييم، وكيفية تطبيق مبادئ الجودة الشاملة مثل "Six Sigma" و "ISO 9001" بالإضافة إلى ذلك، يشمل المقرر دراسات حالة لتحليل تطبيقات إدارة الجودة في المؤسسات.

#### أهداف المقرر

- تعريف الطلاب بمفاهيم إدارة الجودة الشاملة وأهميتها في تحسين الأداء المؤسسي.
- تزويد الطلاب بالمعرفة حول أدوات واستراتيجيات تحسين الجودة وكيفية تطبيقها.
- تطوير مهارات تحليل البيانات واستخدامها في تقييم جودة المنتجات والخدمات.
- تعليم الطلاب كيفية تحقيق رضا العملاء من خلال تطبيق مبادئ الجودة الشاملة.

#### المخرجات المتوقعة

عند الانتهاء من هذا المقرر، سيكون الطالب قادرًا على:

- فهم المبادئ الأساسية لإدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في المؤسسات.
- استخدام أدوات قياس الجودة لتقييم وتحسين الأداء.
- تطوير استراتيجيات فعالة لتحسين الجودة وزيادة رضا العملاء.
- تطبيق مبادئ الجودة الشاملة مثل "Six Sigma" و "ISO 9001" في سياقات عملية.