

إدارة الجودة الشاملة

TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)

حول المادة بشكل عام:

تهدف مادة "إدارة الجودة الشاملة" إلى تعريف الطلاب بمفاهيم وتقنيات إدارة الجودة التي تركز على تحسين الأداء المؤسسي من خلال مشاركة الجميع في المنظمة لتحقيق مستويات عالية من الجودة. تركز المادة على تطبيق أساليب الجودة في جميع مجالات العمل بما في ذلك الإنتاج، التسويق، والخدمات، مما يساهم في تحقيق رضا العملاء وتحسين الكفاءة التنظيمية.

وصف المادة:

تتناول المادة المفاهيم الأساسية لإدارة الجودة الشاملة مثل تحسين العمليات، السيطرة على الجودة، وقياس الأداء. تشمل الموضوعات الرئيسية في المادة أساليب الجودة مثل تحليل السبب الجذري (Root Cause Analysis)، وتقنيات القياس مثل مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs). كما يتم دراسة نماذج الجودة المعترف بها مثل نموذج "إيجاف (EFQM)" ومعايير "إيزو (ISO)" وكيفية تطبيقها لضمان استدامة التحسينات المستمرة في المنظمة.

أهداف المقرر:

1. تعريف الطلاب بالمفاهيم الأساسية لإدارة الجودة الشاملة وأهدافها.
2. تمكين الطلاب من تطبيق أساليب تحسين الجودة عبر جميع مجالات العمل.
3. تعليم الطلاب كيفية استخدام أدوات القياس والتحليل لضمان تحقيق الجودة.
4. تعزيز فهم الطلاب لأهمية رضا العملاء في تطبيق استراتيجيات الجودة.
5. دراسة النماذج والمعايير العالمية في الجودة مثل ISO و EFQM.
6. تحسين مهارات الطلاب في استخدام تقنيات التحسين المستمر مثل Kaizen و Six Sigma.

المخرجات المتوقعة:

1. إلمام الطلاب بالمفاهيم الأساسية لإدارة الجودة الشاملة وأهدافها في المؤسسات.
2. القدرة على تطبيق أساليب تحسين الجودة في بيئات العمل المختلفة.
3. إتقان استخدام أدوات قياس وتحليل الأداء لضمان تحقيق أهداف الجودة.
4. تحسين القدرة على تقييم فعالية استراتيجيات الجودة في تحسين الأداء المؤسسي.
5. تطبيق النماذج والمعايير العالمية في ضمان الجودة واستدامتها.
6. القدرة على المساهمة في التحسين المستمر والابتكار داخل المنظمة لتحقيق التميز في الجودة.