

ورشة عمل: الجودة ومعايير الامتثال

المقدمة:

تعد الجودة والامتثال من الجوانب الأساسية التي تسهم في نجاح أي مؤسسة، حيث إن تطبيق معايير الجودة العالية والامتثال الصارم للقوانين والتنظيمات يسهم في تحسين العمليات وتعزيز الثقة مع العملاء والشركاء. تهدف هذه الورشة إلى تزويد المشاركين بالأدوات والمهارات اللازمة لتطبيق معايير الجودة والامتثال في مختلف مجالات العمل، مما يساهم في تحقيق التميز المؤسسي.

محاور الورشة:

1. مفاهيم الجودة والامتثال:

- تعريف الجودة وأهميتها في العمل المؤسسي.
- مفاهيم الامتثال وأثرها في ضمان الالتزام بالقوانين والمعايير.
- الفرق بين الجودة والامتثال ودورهما في استدامة الأعمال.

2. معايير الجودة:

- استعراض أبرز معايير الجودة العالمية (مثل ISO 9001).
- كيفية تطبيق معايير الجودة في مختلف الصناعات والقطاعات.
- تطوير استراتيجيات للتحسين المستمر باستخدام معايير الجودة.

3. إدارة الجودة الشاملة (TQM):

- فهم مفهوم إدارة الجودة الشاملة وأهدافها.
- استراتيجيات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات.
- استخدام أدوات وتقنيات التحسين المستمر مثل PDCA و Six Sigma.

4. معايير الامتثال وأدوات التطبيق:

- التعرف على المعايير القانونية والتنظيمية في الصناعة المختلفة.
- كيفية تطبيق معايير الامتثال من خلال سياسات وإجراءات دقيقة.
- استراتيجيات لتدريب الموظفين على الامتثال وإدارة المخاطر.

5. مراقبة الجودة والامتثال:

- أدوات وأساليب قياس فعالية تطبيق معايير الجودة والامتثال.
- كيفية استخدام مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لمراقبة الجودة.
- إجراء تدقيقات داخلية وخارجية للتأكد من الالتزام بمعايير الجودة والامتثال.

6. التعامل مع التحديات والمشاكل المتعلقة بالجودة والامتثال:

- كيفية التعامل مع قضايا الجودة عند ظهورها في العمليات.
- استراتيجيات للتعامل مع خروقات الامتثال وكيفية تصحيحها.

○ تطبيق الإجراءات التصحيحية والوقائية لمنع تكرار المشاكل.

7. إدارة علاقات العملاء وفقاً لمعايير الجودة والامتثال:

- كيفية تعزيز الثقة مع العملاء من خلال تطبيق معايير الجودة.
- بناء علاقة طويلة الأمد مع العملاء بالاعتماد على الامتثال والجودة.
- أهمية الاستماع إلى ملاحظات العملاء واستخدامها للتحسين المستمر.

الفئة المستهدفة:

- مسؤولو الجودة والمديرون التنفيذيون.
- فرق الامتثال وإدارة المخاطر.
- فرق التدقيق الداخلي والخارجي.
- الموظفون في جميع المستويات الذين يعملون في بيئات تتطلب الامتثال لمعايير الجودة.

مدة الورشة:

- يومان (5 ساعات يومياً).

المخرجات المتوقعة:

1. اكتساب مهارات تطبيق معايير الجودة العالمية والامتثال في المؤسسات.
2. تطوير استراتيجيات لتحسين الأداء المؤسسي باستخدام أساليب الجودة والامتثال.
3. تعلم كيفية استخدام الأدوات والتقنيات لمراقبة الجودة والامتثال.
4. تحسين القدرة على التعامل مع التحديات والمشاكل المتعلقة بالجودة والامتثال في بيئة العمل.
5. تعزيز علاقة المؤسسات مع عملائها من خلال تطبيق ممارسات الجودة والامتثال.

ملاحظات:

- تتضمن الورشة تمارين عملية ودراسات حالة حقيقية في تطبيقات الجودة والامتثال.
- سيتم تقديم نصائح عملية حول كيفية تعزيز ثقافة الجودة والامتثال داخل المؤسسات.
- يمكن تخصيص الورشة بناءً على احتياجات المؤسسات وقطاع العمل المحدد.