CORE CONCEPT

إدارة الجودة وتحسين العمليات: الأدوات والمعايير وتكلفة الجودة

3 – 7 مايو 2027

أمستردام - فندق حي الأعمال زوداس

إدارة الجودة وتحسين العمليات: الأدوات والمعايير وتكلفة الجودة

المرجع: 1025_371 **التاريخ:** 3 – 7 مايو 2027 **المكان:** أمستردام - فندق حي الأعمال زوداس **الرسوم:** SAR 23500

العمق التقني: ممارس · **أسلوب التطبيق:** دراسة حالة

مقدمة

تستهلك إعادة العمل والهدر والشكاوى وتكرار الفحص نسبة من الإيرادات لا تقيسها معظم المؤسسات، في حين يدار نظام الجودة غالبا لاجتياز التدقيق فقط. وحين تنفصل إدارة الجودة عن الأداء اليومي للعمليات تتكرر الإخفاقات نفسها وتتعثر مشاريع التحسين دون دليل على منافعها. تمكن هذه الدورة من كور كونسبت المديرين من ربط معايير الجودة ونماذج التميز بالأدوات الإحصائية والوقائية التي تحسن العمليات، والتعبير عن النتائج بلغة مالية. ويخرج المشاركون بخطة لتحسين الجودة لعملية قائمة في مؤسساتهم.

أهداف الدورة

- تقييم نضج الجودة وتكلفة ضعف الجودة باستخدام التقييم الذاتي في ISO 9004 ونموذج الوقاية والتقييم والإخفاق
- تطبيق ISO 9001:2026 ونموذج EFQM 2025 وفلسفات الجودة الراسخة لبناء منهجية متكاملة لإدارة الجودة
- تحليل أداء العمليات بأدوات الجودة الأساسية وخرائط الضبط ومؤشرات القدرة
- منع الإخفاقات وتثبيت مكاسب التحسين باستخدام FMEA وتحليل نظام القياس وخطط الضبط
- إعداد خطة لتحسين الجودة لعملية في مؤسسة المشارك مدعومة بدراسة جدوى محسوبة التكلفة

الفئة المستهدفة

- مديرو الجودة المسؤولون عن نظام إدارة الجودة ونتائجه
- ملاك العمليات المسؤولون عن المخرجات وإعادة العمل وشكاوى العملاء
- مديرو العمليات والإنتاج الساعون إلى رفع المردود ومستويات الخدمة
- مديرو التحسين المستمر المسؤولون عن تنسيق محافظ مشاريع التحسين
- مديرو جودة الموردين وخدمة العملاء المسؤولون عن أداء الجودة

محاور الدورة

اليوم الأول: أسس إدارة الجودة وتقييم الوضع الراهن

- مبادئ إدارة الجودة ومفاهيمها في المواصفة ISO 9000:2026
- ثلاثية Juran: تخطيط الجودة وضبطها وتحسينها
- خط الأساس لتكلفة الجودة باستخدام نموذج الوقاية والتقييم والإخفاق
- ترجمة صوت العميل باستخدام شجرة الخصائص الحرجة للجودة CTQ
- التقييم الذاتي لنضج الجودة باستخدام المواصفة ISO 9004:2018

اليوم الثاني: معايير الجودة ونماذج التميز

- نهج العمليات وهيكل دورة PDCA في المواصفة ISO 9001:2026
- سجل المخاطر والفرص لنظام إدارة الجودة
- نموذج EFQM 2025 للتميز المؤسسي: التوجه والتنفيذ والنتائج
- إرشادات تحقيق المنافع المالية والاقتصادية وفق المواصفة ISO 10014:2021
- نظام Deming للمعرفة العميقة ونقاطه الأربع عشرة

اليوم الثالث: أدوات تحسين العمليات والأساليب الإحصائية

- مخطط السلحفاة للعملية: المدخلات والمخرجات والموارد والضوابط
- أدوات الجودة السبع الأساسية: قوائم الفحص ومخطط باريتو والمدرج التكراري
- خرائط ضبط العمليات إحصائيا وفق المواصفة ISO 7870-2:2023
- تحليل قدرة العملية بمؤشري Cp وCpk
- ميثاق مشروع التحسين وفق PDCA وتقرير A3

اليوم الرابع: منع الإخفاق ومخاطر القياس وتثبيت المكاسب

- تحليل أنماط الإخفاق وآثارها للعمليات بطريقة أولوية الإجراء في دليل AIAG-VDA FMEA
- تحليل نظام القياس بدراسة التكرارية وقابلية الاستنساخ Gauge R&R
- بطاقة أداء جودة الموردين
- لوحة معلومات مؤشرات الأداء الرئيسية KPIs للجودة ومدخلات مراجعة الإدارة
- خطة الضبط والعمل القياسي لتثبيت مكاسب التحسين

اليوم الخامس: دراسات الحالة وخطة تحسين الجودة

- حالة تصنيعية: خفض الهدر باستخدام ضبط العمليات إحصائيا FMEAg
- حالة عمليات خدمية: الحد من إعادة العمل في عملية معالجة المطالبات
- دراسة جدوى تكلفة الجودة لعملية في مؤسسة المشارك
- إعداد مسودة خطة تحسين الجودة
- لجنة مراجعة بين الزملاء والدفاع عن الخطة

المهارات المكتسبة

- تخطيط الجودة
- تحليل تكلفة الجودة
- ضبط العمليات إحصائيا
- تحليل قدرة العملية
- تحليل أنماط الإخفاق
- تقييم أنظمة القياس
- إدارة جودة الموردين
- إعداد تقارير مراجعة الإدارة

لماذا تحضر هذه الدورة

- تعود إلى عملك بخطة لتحسين الجودة ودراسة جدوى محسوبة التكلفة جاهزتين للعرض على الإدارة
- تبين للقيادات العليا تكلفة ضعف الجودة بلغة مالية وأي التحسينات تسترد تكلفتها أولا
- تميز التحولات الحقيقية في العملية من التباين الطبيعي، فيتجه الجهد إلى المشكلات الفعلية
- تقارن ممارسات الجودة بمديرين من قطاعات التصنيع والخدمات والقطاع العام في دول أخرى

الخاتمة

لا تحقق أنظمة الجودة قيمتها إلا حين تغير أداء العمليات ويمكن قياس هذا التغيير. تنتقل الدورة من تقييم نضج الجودة وتكلفة ضعفها، مرورا بأهم معايير الجودة ونماذج التميز، وصولا إلى الأدوات الإحصائية وأساليب منع الإخفاق والضوابط التي تثبت التحسين. ويحول اليوم الأخير هذه المعارف إلى خطة لتحسين الجودة مدعومة بدراسة جدوى محسوبة التكلفة، فيمتلك المشارك مسارا منظما لمشروع التحسين التالي في مؤسسته.