

رقم الدورة 1959

دورة أنظمة إدارة الجودة المتقدمة والتحسين المستمر

أنظمة إدارة الجودة والمعايير الدولية
إدارة الجودة والتميز التشغيلي

طريقة التقديم

حضور

المدة

5 أيام



نظرة عامة على الدورة

تقدم دورة أنظمة إدارة الجودة المتقدمة والتحسين المستمر إطاراً متقدماً وعملياً لتعزيز فعالية أنظمة إدارة الجودة وترسيخ التحسين المستمر ضمن العمليات والأداء المؤسسي. وتنتقل الدورة من التركيز على مجرد الالتزام بمتطلبات الجودة إلى تطوير أنظمة أكثر نضجاً وقدرة على تحسين الأداء والعمليات وإدارة المخاطر وتحقيق التميز المؤسسي بصورة مستدامة.

يركز البرنامج على الأساليب المتقدمة في تصميم وتطوير أنظمة إدارة الجودة، وإدارة أداء العمليات، وإدارة مخاطر الجودة، ومواءمة أهداف الجودة مع الاستراتيجية، وقياس الأداء، وتحليل البيانات، واتخاذ القرارات المبنية على الأدلة، ومراجعة الإدارة. كما يوضح كيفية تحويل نظام إدارة الجودة إلى أداة إدارية فعالة لدعم الكفاءة والموثوقية والقيمة المقدمة للعملاء.

وتتناول الدورة منهجيات التحسين المستمر وتطبيقاتها في معالجة مشكلات الجودة المتكررة، وعدم الكفاءة، والهدر، والتباين، والعيوب، وفجوات الأداء. ويتعلم المشاركون كيفية تحليل المشكلات وتحديد أسبابها الجذرية، وترتيب فرص التحسين حسب الأولوية، وتصميم إجراءات مستدامة، وقياس نتائج مبادرات التحسين والتأكد من استمرار فعاليتها.

ومن خلال التمارين العملية ودراسات الحالة وتحليل العمليات وتقييم أنظمة الإدارة ومشروعات التحسين، يطور المشاركون القدرة على تقييم مستوى نضج أنظمة إدارة الجودة ووضع استراتيجيات عملية للتحسين تتوافق مع الأهداف المؤسسية والأولويات القائمة على المخاطر وتوقعات العملاء ومبادئ الجودة الدولية.

أهداف الدورة

- بنهاية الدورة، سيتمكن المشاركون من:
- تحليل المبادئ والممارسات المتقدمة لبناء أنظمة إدارة جودة فعالة.
- تقييم مستوى نضج وفعالية أنظمة إدارة الجودة القائمة.

- تعزيز منهج العمليات في إدارة الجودة وتحسين الأداء المؤسسي.
- دمج التفكير المبني على المخاطر في تخطيط الجودة والرقابة التشغيلية.
- تطوير أهداف ومؤشرات جودة متوافقة مع الأولويات المؤسسية.
- تطبيق أساليب تعتمد على البيانات لتحديد اتجاهات الجودة وفجوات الأداء.
- تحليل التباين والعيوب والهدر والمشكلات المتكررة في العمليات.
- تطبيق منهجيات متقدمة لتحليل الأسباب الجذرية وحل المشكلات.
- تصميم إجراءات تصحيحية وتحسينية قابلة للاستدامة.
- ترتيب مبادرات التحسين وفق المخاطر والأثر والقيمة والموارد المتاحة.
- إنشاء آليات فعالة لمراقبة وقياس نتائج مبادرات التحسين.
- تعزيز دور القيادة والمساءلة في تحقيق أداء الجودة.
- دمج متطلبات العملاء وتوقعات الأطراف المعنية في مبادرات تحسين الجودة.
- تحسين فعالية مراجعة الإدارة والحوكمة المتعلقة بالجودة.
- تطوير إطار عملي للتحسين المستمر قابل للتطبيق داخل المؤسسة.

الفئة المستهدفة

تستهدف الدورة مديري الجودة، ومتخصصي ضمان الجودة ومراقبة الجودة، ومنسقي أنظمة الجودة، والمدققين الداخليين، ومالكي العمليات، والمتخصصين في التميز التشغيلي والتحسين المستمر، ومتخصصي المخاطر والالتزام. كما تناسب مديري العمليات ورؤساء الأقسام والمديرين الفنيين ومديري المشاريع ومتخصصي إدارة الأداء والتميز المؤسسي والصحة والسلامة والبيئة، والقيادات الإدارية المسؤولة عن تطوير العمليات وتحسين الجودة والكفاءة ورضا العملاء.

وتعد الدورة مناسبة بصورة خاصة للجهات الحكومية والبنوك والمؤسسات المالية وشركات النفط والغاز

والمؤسسات الصناعية والهندسية وشركات الإنشاءات والمنشآت الصحية وشركات المرافق ومشغلي البنية التحتية وشركات التقنية والمؤسسات الكبرى التي تسعى إلى تطوير أنظمة الجودة وترسيخ ثقافة مستدامة للتحسين المستمر.

مخرجات التعلم

- بنهاية الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:
- تقييم مستوى نضج وفعالية نظام إدارة الجودة.
- تحديد نقاط الضعف وفرص التحسين عبر العمليات المؤسسية.
- تطوير أهداف جودة متكاملة وأطر فعالة لقياس الأداء.
- إنشاء ضوابط جودة وآليات مراقبة قائمة على المخاطر.
- تحليل بيانات الجودة لتحديد الاتجاهات والتباين والمشكلات الناشئة.
- تطبيق أساليب متقدمة لتحليل العمليات وتحسين الأداء.
- تنفيذ تحليل منهجي للأسباب الجذرية للمشكلات المعقدة والمتكررة.
- اختيار منهجيات التحسين المستمر المناسبة لطبيعة كل مشكلة.
- تطوير وترتيب مبادرات تحسين الجودة حسب الأولوية.
- تصميم إجراءات تصحيحية تعالج الأسباب المباشرة والنظامية للمشكلات.
- قياس فعالية واستدامة مبادرات التحسين.
- تعزيز ممارسات إدارة الجودة التي تركز على العملاء.
- تطوير آليات الحوكمة والمراجعة والمساءلة المتعلقة بالجودة.
- إنشاء آليات للمحافظة على التحسينات ومنع التراجع في الأداء.

- إعداد خارطة طريق عملية لتطوير نظام إدارة الجودة والتحسين المستمر.
- قيادة مبادرات تحسين الجودة باستخدام أساليب منظمة ومبنية على الأدلة.
- المحاوور التدريبية

محاوور الدورة

اليوم الأول

أنظمة إدارة الجودة المتقدمة والأداء المؤسسي

- تطور أنظمة إدارة الجودة وممارسات الجودة المتقدمة.
- الانتقال من الالتزام بمتطلبات الجودة إلى تحسين الأداء والتميز المؤسسي.
- نضج نظام إدارة الجودة وفعاليتها.
- سياق المؤسسة والأطراف المعنية والتوجه الاستراتيجي.
- الإدارة القائمة على العمليات.
- القيادة والحوكمة والمساءلة عن أداء الجودة.
- سياسات الجودة والأهداف والمواعمة الاستراتيجية.
- دمج التفكير المبني على المخاطر في إدارة الجودة.
- ثقافة الجودة والسلوك المؤسسي.
- تحديد نقاط الضعف النظامية في أنظمة إدارة الجودة.
- تقييم فعالية نظام إدارة الجودة.
- التطبيق العملي: تنفيذ تقييم لنضج نظام إدارة الجودة وتحديد نقاط القوة والضعف والمخاطر وفرص التحسين ذات الأولوية.

اليوم الثاني

أداء العمليات ومخاطر الجودة والإدارة المبنية على البيانات

- رسم العمليات وتحليل التفاعلات بينها.
- تحديد العمليات الحرجة وخصائص الجودة الرئيسية.
- تحديد مخاطر الجودة وتقييمها.
- الضوابط الوقائية وإدارة مخاطر العمليات.
- مؤشرات أداء العمليات ومقاييس الجودة.
- مراقبة التباين والعيوب والانحرافات والاتجاهات.
- جمع بيانات الجودة والتحقق من جودتها.
- التفكير الإحصائي في تحسين الجودة.
- استخدام البيانات لتحديد المشكلات وترتيب أولوياتها.
- لوحات متابعة الجودة والتقارير الإدارية.
- ربط أداء الجودة بالأهداف المؤسسية.
- التطبيق العملي: تحليل بيانات أداء الجودة وتحديد الاتجاهات المهمة ونقاط الضعف في العمليات وإعداد قائمة بأولويات تحسين الجودة.

اليوم الثالث

حل المشكلات المتقدم وتحليل الأسباب الجذرية

- مبادئ حل المشكلات بطريقة منهجية.
- تحديد مشكلات الجودة وقياس تأثيرها على الأعمال.
- منهجيات تحليل الأسباب الجذرية.
- تحليل علاقات السبب والنتيجة.

اليوم الثالث — تابع

- أسلوب لماذا الخمسة وأساليب التحقيق المنهجي.
- تحليل حالات الفشل وتقييم تعطل العمليات.
- التمييز بين الأعراض والأسباب الجذرية.
- تحديد المشكلات النظامية والمتكررة.
- تخطيط الإجراءات التصحيحية والوقائية.
- تقييم فعالية الحلول المنفذة.
- منع تكرار المشكلات من خلال تحسين العمليات والضوابط.
- التطبيق العملي: تنفيذ تحليل متكامل للأسباب الجذرية لمشكلة جودة معقدة وإعداد خطة للإجراءات التصحيحية والوقائية.

اليوم الرابع

منهجيات التحسين المستمر وتحسين الجودة

- مبادئ وثقافة التحسين المستمر.
- دورات التحسين المنظمة وحوكمة مبادرات التطوير.
- تحديد الهدر وتحسين كفاءة العمليات.
- تقليل العيوب والتباين وإعادة العمل وخسائر العمليات.
- تحسين العمليات وتوحيد أساليب العمل.
- ترتيب فرص التحسين حسب الأولوية.
- اختيار أساليب التحسين وفق طبيعة المشكلة.
- إشراك الموظفين وتعزيز ملكية مبادرات التحسين.
- إدارة مقاومة التغيير في مبادرات تحسين الجودة.
- قياس فوائد التحسين والقيمة المؤسسية الناتجة عنه.

اليوم الرابع — تابع

- المحافظة على التحسينات من خلال الضوابط وآليات المتابعة.
- التطبيق العملي: تصميم مبادرة للتحسين المستمر لمعالجة مشكلة محددة في الجودة أو أداء العمليات، مع تحديد منهجية التنفيذ ومؤشرات القياس.

اليوم الخامس

حوكمة الجودة ومراجعة الإدارة والتحسين المستدام

- الحوكمة المتقدمة للجودة ودور القيادة في الإشراف.
- مراجعة الإدارة كأداة استراتيجية لتقييم الأداء.
- مراجعة مخاطر الجودة والأهداف ونتائج التدقيق والأداء.
- دمج إدارة الجودة مع إدارة المخاطر المؤسسية والتميز التشغيلي.
- بناء محفظة متكاملة لمبادرات تحسين الجودة.
- متابعة أداء مبادرات التحسين.
- قياس الفعالية والاستدامة والقيمة الناتجة عن جهود التحسين.
- التعلم المؤسسي وإدارة المعرفة.
- بناء ثقافة المساءلة والتحسين المستمر.
- قياس تطور ونضج نظام إدارة الجودة بمرور الوقت.
- إعداد خارطة طريق طويلة المدى لتطوير الجودة.
- استدامة التميز المؤسسي من خلال ممارسات الجودة المتكاملة.
- الورشة الختامية: إعداد إطار متكامل لأنظمة إدارة الجودة المتقدمة والتحسين المستمر يشمل تقييم النضج، وأداء العمليات، ومخاطر الجودة، وتحليل البيانات، وتحليل الأسباب الجذرية، وتحديد أولويات التحسين، والحوكمة، وقياس الأداء، والتنفيذ، واستدامة النتائج.



للتسجيل أو لطلب مزيد من المعلومات

صفحة الدورة:

<https://quest-training.com/courses/advanced-quality-management-systems-continuous-improvement-training-course>

الموقع الإلكتروني: <https://quest-training.com>

البريد الإلكتروني: info@quest-training.com

الهاتف: +905016771440

