



إدارة الجودة وتحسين العمليات: الأدوات والمعايير وتكلفة الجودة

30 Nov - 04 Dec 2026
لندن - فندق أربع نجوم في وسط لندن



إدارة الجودة وتحسين العمليات: الأدوات والمعايير وتكلفة الجودة

المرجع: 1025_698 التاريخ: 30 Nov - 04 Dec 2026 الموقع: لندن - فندق أربع نجوم في وسط لندن الرسوم: SAR 23000

العقود التقني: مهارس - أسلوب التطبيق: دراسة حالة

مقدمة

تستلزم إعادة العمل والهدر والشكاوى وتكرار الفحص نسبة من الإيرادات لا تقيسها معظم المؤسسات، في حين يدار نظام الجودة غالباً لاجتياز التدقيق فقط. وحين تفصل إدارة الجودة عن الأداء اليومي للعمليات تتكرر الإخفاقات نفسها وتتعرض مشاريع التحسين دون دليل على منافعها. تهكّن هذه الدورة من كور كونسبت المديريين 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 وحسوبة التكلفة

الفئة المستهدفة

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

- مخطط السحافة للعمليات: المدخلات والمخرجات والموارد والضوابط
- أدوات الجودة السبع الأساسية: قوائم الفحص ومخطط باريتو والمدرج التكراري
- خرائط ضبط العمليات إحصائية 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 واثارها للعمليات بطريقة أولوية الإجراء في دليل FMEA VDA-AIAG
- تحليل نظام القياس بدراسة التكرارية وقابلية الاستنساخ R&R Gauge
- بطاقة أداء جودة الموردين
- لوحة معلومات ومؤشرات 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 إحصائية وFMEA
- 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 إحصائية
- تحليل قدرة العملية
- تحليل أنماط الإخفاق
- تقييم أنظمة القياس
- إدارة جودة الموردين
- إعداد تقارير مراجعة الإدارة

لهذا 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
- تهيئ التحولات الحقيقية في العملية من التباين الطبيعي، فيتجه الجهد إلى المشكلات الفعلية
- تقارن ممارسات الجودة بهديرين من قطاعات التصنيع والخدمات والقطاع العام في دول أخرى

الخاتمة

لا تحقق أنظمة الجودة قيمتها إلا حين تغير أداء العمليات ويهكن قياس هذا التغيير. تنتقل الدورة من تقييم نضج الجودة وتكلفة ضعفها، مروراً بأهم معايير الجودة ونهاج التميز، وصولاً إلى الندوات الإحصائية وأساليب منع الإخفاق والضوابط التي تثبت التحسين. ويحول اليوم النخيل هذه المعارف إلى خطة لتحسين الجودة ودعوة بدراسة جدوى محسوبة التكلفة، فيمتلك المشاركون مسارا ونظما لمشروع التحسين التالي في مؤسستهم.