BLACKBIRD FOR TRAINING

أدوات قياس الجودة في العمليات



أدوات قياس الجودة في العمليات

مقدمة

في ظل تسارع التحول الرقمي وتزايد التحديات التشغيلية في بيئات الأعمال المعقدة، أصبحت أدوات قياس الجودة في العمليات Quality Measuring Instruments for Operations عنصراً أساسياً لضمان استدامة الأداء وتحقيق التميز المؤسسي.

سواء كنت مديراً تنفيذياً، أو قائداً لفريق، أو متخصصاً في مجالات الجودة أو العمليات أو إدارة المشاريع، فإن امتلاك القدرة على قياس وتحليل جودة العمليات يشكل ركيزة استراتيجية لاتخاذ قرارات دقيقة ومبنية على بيانات واقعية.

هذه الدورة التدريبية مصممة لتلبية احتياجات العاملين في مختلف القطاعات داخل منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، من النفط والغاز إلى الاتصالات والقطاع الحكومي، بهدف تطوير الكفاءات وتعزيز قدرات القياس والتحسين المستمر.

من خلال مزيج متوازن من المعرفة النظرية والتطبيق العملي، تمنحك هذه الدورة الأدوات والمنهجيات اللازمة لفهم وتطبيق أحدث تقنيات قياس الجودة وتحليل الأداء المؤسسي بدقة وفعالية.

أهداف الدورة

- التعرف على المفاهيم الأساسية لقياس الجودة في العمليات.
- التمييز بين الأدوات الكمية والنوعية لقياس الأداء التشغيلي.
- تطبيق تقنيات تحليل العمليات لتحديد نقاط الضعف والفرص التحسينية.
- استخدام مؤشرات الأداء الرئيسية KPIs بفعالية في قياس الجودة.
- تحليل بيانات الجودة لاتخاذ قرارات استراتيجية مستنيرة.
- تطوير نظام داخلي لقياس ومتابعة الأداء المؤسسي.
- ربط أدوات القياس بخطط التحسين المستمر.
- تقييم فعالية الأدوات المستخدمة وتحديد المجالات التي تتطلب تطويراً إضافياً.



محاور الدورة

اليوم الأول: المفاهيم الأساسية وأهمية القياس

- مقدمة حول أهمية القياس في إدارة العمليات والجودة.
- الفرق بين القياس الكمي والكيفي وأمثلة من الواقع العملي.
- العلاقة بين الجودة، الكفاءة، والفعالية.
- خصائص مؤشرات الأداء الجيدة SMART KPIs.
- استعراض نماذج قياس عالمية مثل Baldrigeg EFQM.
- تمرين جماعي: تحليل فجوة قياس الجودة في مؤسسة واقعية.

اليوم الثاني: أدوات القياس الكمية والنوعية

- أدوات القياس الإحصائية مثل: الانحراف المعياري، متوسط الأداء.
- أدوات الجودة السبعة Quality Tools 7: خرائط التدفق، تحليل السبب الجذري، وغيرها.
- أدوات القياس النوعية: استبيانات، مقابلات، مجموعات تركيز.
- تطبيق أدوات القياس في بيئات الإنتاج والخدمات.
- كيفية اختيار الأداة المناسبة حسب نوع العملية.
- ورشة عمل: تطبيق الأدوات على حالة واقعية من قطاع الاتصالات.

اليوم الثالث: مؤشرات الأداء وتحليل العمليات

- تعريف وتطوير مؤشرات الأداء التشغيلية Operational KPIs.
- تحليل سلاسل القيمة وتحديد مؤشرات قياس لكل مرحلة.
- أدوات تحليل العمليات مثل SIPOC، خرائط العمليات.
- دراسة حالة: تحليل أداء خدمة العملاء في قطاع البنوك.
- استخدام البيانات الضخمة Big Data في تحسين جودة القياس.
- تمرين عملي: تصميم لوحة قيادة لقياس الجودة.



اليوم الرابع: تطبيق الأدوات على حالات عملية واقعية

- مراجعة وتقييم الأدوات التي تم دراستها.
- تطبيق أدوات القياس على دراسات حالة من مختلف القطاعات.
- تحليل فجوات الأداء باستخدام أدوات مثل Fishboneg Pareto.
- تصميم خطط تحسين بناءً على نتائج القياس.
- استخدام تقنيات الـLean Six Sigmag لتعزيز الجودة.
- تقديم العروض التوضيحية لمجموعات المتدربين.

اليوم الخامس: بناء منظومة متكاملة لقياس وتحسين الجودة

- تطوير نظام داخلي شامل لقياس الجودة في العمليات.
- دمج أدوات القياس ضمن العمليات اليومية للمؤسسة.
- وضع آليات للرصد والتقويم والتحسين المستمر.
- قياس أثر التغيير المؤسسي باستخدام أدوات الجودة.
- تقييم فعالية الأدوات المستخدمة وإعادة ضبطها حسب الحاجة.
- جلسة ختامية: عرض مشاريع التخرج وملاحظات المدرب.

لماذا يجب عليك حضور هذه الدورة؟ الإيجابيات والسلبيات

- اكتساب معرفة متقدمة حول أدوات قياس الجودة.
- تطبيق عملي فوري على مشاكل تشغيلية واقعية.
- تحسين قدرات التحليل واتخاذ القرار المؤسسي.
- التأهيل للحصول على شهادات مهنية معترف بها دولياً.
- تعزيز القدرة على تقييم الأداء المؤسسي بشكل منهجي.
- دعم مبادرات الجودة الشاملة والتميز المؤسسي.
- تطوير كفاءات قيادية قائمة على المعرفة بالبيانات.
- التواصل مع محترفين من قطاعات متنوعة وتبادل الخبرات.



الخاتمة

تُعد أدوات قياس الجودة في العمليات من العناصر الجوهرية التي لا يمكن تجاهلها في أي بيئة عمل تسعى للتميز والتحسين المستمر.

من خلال هذه الدورة التدريبية المتخصصة، سيكتسب المشاركون فهماً عميقاً للأدوات والممارسات التي تُمكنهم من تحليل الأداء وقياس الجودة بطرق علمية وقابلة للتطبيق.

تغطي الدورة نطاقاً واسعاً من المهارات الأساسية والمتقدمة، مما يجعلها مناسبة للمهنيين في جميع المراحل المهنية والقطاعات المتنوعة.

إن الاستثمار في تطوير هذه المهارات لا ينعكس فقط على الأداء الفردي، بل يمتد ليشمل تحسين الأداء المؤسسي ككل وتعزيز قدرة المؤسسات على المنافسة والاستدامة في بيئة متغيرة باستمرار.

