

## تطوير الأعمال وتقنيات الجودة

28 يونيو – 2 يوليو 2027

فيينا (النمسا)

UK Traininig

# PARTNER



## تطوير الأعمال وتقنيات الجودة

المرجع: 129967\_3125 التاريخ: 28 يونيو - 2 يوليو 2027 المكان: فيينا (النمسا) الرسوم: GBP 5200

### مقدمة

تهدف هذه الدورة إلى تزويد المشاركين بفهم عميق لأفضل الممارسات المتقدمة في إدارة الجودة وأساليب تحسين الأعمال، مع التركيز على الأدوات والمنهجيات التي تساهم في رفع كفاءة الأداء وتحقيق نتائج تشغيلية متميزة. وفي ظل التنافسية العالية التي تشهدها بيئات الأعمال الحديثة، أصبحت المؤسسات بحاجة إلى أنظمة فعالة تدعم الجودة، وتعزز كفاءة العمليات، وتضمن تحقيق الأهداف الاستراتيجية بكفاءة واستدامة.

تبرز هذه الدورة أهمية تطبيق منهجيات مثل الكايزن، والمنهج الرشيق، وستة سيجما، كونها تشكل حجر الأساس في بناء ثقافة التحسين المستمر داخل المؤسسات. إذ تساعد هذه الأساليب على تحسين العمليات في المؤسسات، وتقليل الهدر، وتعزيز الأداء، ورفع جودة المنتجات والخدمات. ويتيح البرنامج للمشاركين التعرف على طرق عملية لتطوير نظم الجودة، وفهم كيف يمكن لهذه المنهجيات أن تندمج في ثقافة المنظمة وتصبح جزءاً أساسياً من أساليب العمل اليومية.

كما تمنح الدورة المشاركين رؤية شاملة حول كيفية الاستفادة من برامج تحسين الأعمال وطرق تحليل الأداء لتحديد فرص التطوير، وبناء خطط فعالة لمعالجة التحديات التشغيلية. ستتعلم كيفية تصميم مؤشرات أداء دقيقة، وتحليل النتائج، واتخاذ قرارات مبنية على بيانات حقيقية تساعد في تعزيز الأداء العام للمؤسسة.

وفي نهاية هذه الرحلة التدريبية المتكاملة، سيمتلك المشاركون مجموعة قوية من المهارات والمعارف التي تمكنهم من قيادة مبادرات تحسين الجودة، وتحسين الأداء المؤسسي، وتطبيق أساليب عملية تضمن الارتقاء المستمر في جودة العمل وفعالية العمليات.

### أهداف الدورة

عند الانتهاء من هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

UK Training

**PARTNER**



- فهم العلاقة بين تحسين العمليات والأهداف الاستراتيجية للمؤسسة ودورها في رفع مستوى الأداء العام.
- إدراك أهمية إدارة الجودة وكيف تسهم في تحقيق كفاءة أكبر داخل أنظمة العمل.
- تطبيق أدوات تنظيم بيئة العمل مثل 5S وأساليب الإدارة البصرية لتحسين التحكم في العمليات وتقليل الأخطاء.
- تعزيز قدرات العمل الجماعي وفق منهجيات التحسين الرشيق لرفع مستوى التعاون والإنتاجية.
- استخدام منهجيات حل المشكلات المنظمة من أجل تحسين العمليات والتعامل مع التحديات بفعالية.
- اكتشاف الأسباب الرئيسية للفوائد التشغيلية الستة وكيفية تطوير خطط مناسبة لمعالجتها.
- استخدام الرقابة الإحصائية على العمليات لمراقبة الجودة وتحسين الأداء.
- تطوير فهم شامل لخطط إدارة الجودة والأدوار الأساسية لمديري الجودة.
- اكتساب مهارات تحليل الأعمال وتحسين القدرة على اتخاذ قرارات مبنية على البيانات.

## محاور الدورة

### اليوم الأول: نشر الاستراتيجية

- الرؤية والرسالة والغرض: التعرف على كيفية موازنة الأهداف الاستراتيجية مع مبادرات إدارة الجودة وتطوير العمل.
- خرائط الاستراتيجية: فهم كيفية استخدام الخرائط الاستراتيجية لتحديد فرص تحسين العمليات في الأعمال.
- أدوات الإدارة الاستراتيجية: التعرف على الأدوات الأساسية المستخدمة في دعم تنفيذ استراتيجيات التطوير.
- تنفيذ الاستراتيجية: اكتساب أساليب فعالة لتحويل الخطط الاستراتيجية إلى مبادرات قابلة للتطبيق.
- تصميم أنظمة إدارة الأداء: التعرف على كيفية دمج أنظمة الأداء مع خطط التحسين المستمر لتحقيق نتائج قابلة للقياس.

### اليوم الثاني: إدارة الأداء

- إدارة العمليات: استكشاف الأدوات المستخدمة لتحليل وتحسين العمليات التشغيلية.
- محاكاة العمليات: التعرف على كيفية استخدام المحاكاة لتحليل تدفق العمل وتحسين مخرجات العمليات.
- مؤشرات الأداء الرئيسية: تعلم كيفية تحديد المؤشرات المناسبة لقياس الأداء والتحسين.
- بطاقات الأداء المتوازن: فهم كيفية الربط بين الأهداف الاستراتيجية ونتائج الأداء عبر بطاقات الأداء المتوازن.
- مبادئ التحسين الرشيق: التعرف على الأسس التي يقوم عليها المنهج الرشيق ودوره في رفع الجودة وتقليل الفاقد.



### اليوم الثالث: التميز في العمليات

- منهجيات ستة سيجما: التعرف على كيفية تطبيق هذه الأساليب لتقليل التباين وتحسين الجودة.
- عملية حل المشكلات بطريقة 8D: استخدام هذه المنهجية لمعالجة المشكلات جذرياً وتحسين العمليات.
- أدوات حل المشكلات: التعرف على أدوات مثل تحليل السبب الجذري وتحليل المخاطر وتقنيات التنبؤ.
- إدارة المخاطر: فهم كيفية تحليل المخاطر وتطوير خطط وقائية فعالة.
- تحليل أنماط الفشل وتأثيراته FMEA: استخدام هذا الأسلوب لتحسين موثوقية المنتجات والعمليات وضمان الجودة.

### اليوم الرابع: تتبع الأداء والمراقبة

- مراقبة الجودة: التعرف على أساليب تقييم جودة العمليات وطرق التحسين.
- طرق القياس - الصفات والمتغيرات: تعلم كيفية اختيار طريقة القياس الأنسب وفقاً لطبيعة العملية.
- الرقابة الإحصائية على العمليات: تطبيق أدوات SPC لمتابعة استقرار العمليات وتقليل الانحرافات.
- مراحل التحسين المستمر: فهم كيفية تطبيق خطوات التحسين المتدرجة لتحقيق نتائج مستدامة.
- قدرات الآلات وتحليل Cp/Cpk: التعرف على كيفية قياس قدرات العملية وتفسير النتائج.

### اليوم الخامس: فرق العمل ذات الأداء العالي

- القيم والثقافة المؤسسية: فهم دور الثقافة في بناء بيئة عمل تدعم الجودة.
- العمل الجماعي الفعال: تعلم مهارات بناء الفرق وتعزيز التعاون بين أفراد الفريق.
- القيادة داخل الفرق: تطوير مهارات القيادة لتوجيه فرق العمل وتحفيزها.
- أدوات الوصول إلى الإجماع: التعرف على تقنيات اتخاذ القرار الجماعي داخل الفرق.
- التدريب والتيسير: اكتساب مهارات تمكين الفرق وتحسين الإنتاجية من خلال التدريب الموجه.

### لماذا يجب عليك حضور هذه الدورة؟ الايجابيات والسلبيات!

توفر هذه الدورة مجموعة واسعة من الفوائد العملية والمهنية، من أبرزها:

- تعزيز أداء الأعمال: تطبيق استراتيجيات فعالة لتحسين الأداء وتحقيق نتائج ملموسة في الجودة والإنتاجية وكفاءة التكاليف.
- إتقان الرقابة على الجودة وإدارة الجودة: اكتساب فهم متكامل لأنظمة الجودة، ومكونات خطة إدارة الجودة، ومسؤوليات مدير مراقبة الجودة.
- تنمية مهارات حل المشكلات والتحليل: تعلم أساليب متقدمة لتحليل مشكلات الأداء ووضع حلول مستدامة تدعم التطوير.
- تحسين التعاون داخل الفريق: بناء وقيادة فرق عالية الأداء قادرة على دعم نجاح الأعمال على المدى الطويل.

**PARTNER**



تحقيق الأهداف الاستراتيجية: ربط تحسين العمليات بالاستراتيجية المؤسسية لتعزيز النمو المستدام والمرونة والقدرة التنافسية.

## الخاتمة

تمنحك هذه الدورة مجموعة متكاملة من المعارف والمهارات التي تتيح لك قيادة جهود تحسين العمليات ورفع جودة الأداء داخل مؤسستك. ستتعلم كيفية بناء نظم جودة قوية، وتطبيق تقنيات التحسين، وتحليل البيانات، ووضع خطط فعالة لضبط الجودة وتحسين العمليات.

سواء كنت تسعى لتعزيز الأداء، أو تطوير الجودة، أو تحسين رضا العملاء، فإن هذا البرنامج يمنحك الأدوات اللازمة لإحداث تغيير إيجابي حقيقي داخل المؤسسة. وبفضل إتقانك لهذه المهارات، ستصبح قادراً على قيادة كل ما يتعلق بالجودة والتحسين المستمر بثقة وتميز.

UK Training

**PARTNER**

