



**الدورة التدريبية: احتراف أدوات تحسين الجودة وحل المشكلات بفاعلية لتحقيق التميز  
التشغيلي**

**#QUA3705**

# الدورة التدريبية: احتراف أدوات تحسين الجودة وحل المشكلات بفاعلية لتحقيق التميز التشغيلي

## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

في بيئة الأعمال المعاصرة، حيث تتسارع وتيرة التغيرات وتزداد حدة المنافسة، يصبح احتراف أدوات تحسين الجودة وحل المشكلات عاملاً حاسماً لتحقيق التميز التشغيلي والاستدامة. يقدم BIG BEN Training Center هذه الدورة المتخصصة لتزويد المشاركين بالمعرفة والمهارات اللازمة لتشخيص وتحليل المشكلات المعقدة وتطبيق حلول فعالة ومبتكرة. تركز الدورة على الأدوات المنهجية التي تمكن المتدربين من الانتقال من مجرد تحديد المشكلة إلى فهم جذورها ووضع استراتيجيات للتحسين المستمر. سيتعرف المشاركون على كيفية استخدام هذه الأدوات لتحسين العمليات وتقليل الهدر وزيادة الكفاءة، مما يؤدي إلى نتائج ملموسة في الأداء المؤسسي. هذه الدورة لا تهدف فقط إلى نقل المعرفة النظرية، بل تركز بشكل كبير على التطبيق العملي من خلال سيناريوهات واقعية وتمارين تفاعلية. تعد هذه الدورة ضرورية لكل من يسعى لتعزيز قدرته على حل المشكلات المتعلقة بالجودة وتطوير ثقافة التحسين المستمر داخل مؤسسته. تستند المادة العلمية إلى مفاهيم الجودة الشاملة وأساليب تحسين الأداء التي أرساها خبراء مثل Joseph M. Juran، والذي يعد من الرواد في مجال إدارة الجودة. كما تعتمد على المبادئ المذكورة في كتب مثل "Quality Control Handbook".

## الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مدراء الجودة والمشرفون.
- مهندسو الجودة والعمليات.
- فرق التحسين المستمر.
- المحللون والمخططون الاستراتيجيون.
- المشرفون على الإنتاج والعمليات.
- المدراء التنفيذيون ورؤساء الأقسام.
- الموظفون المسؤولون عن تطوير الجودة.
- كل من يرغب في تعلم أدوات حل المشكلات.
- المتدربون الساعون لتحسين الأداء التشغيلي.

## القطاعات والصناعات المستهدفة:

- قطاع التصنيع والإنتاج.
- قطاع الخدمات المالية.
- الرعاية الصحية والصيدلانية.
- النفط والغاز.
- التكنولوجيا والاتصالات.
- البيع بالتجزئة والتجارة الإلكترونية.
- القطاع الحكومي والمؤسسات العامة.
- التعليم والتدريب.
- البناء والمقاولات.
- الأغذية والمشروبات.

## الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- إدارة الجودة.
- العمليات والتشغيل.
- الإنتاج والتصنيع.
- البحث والتطوير.
- الامتثال والمخاطر.
- خدمة العملاء.
- المشتريات وسلسلة الإمداد.
- الصيانة والهندسة.
- التخطيط الاستراتيجي.

## أهداف الدورة التدريبية:

بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المتدرب قد أتقن المهارات التالية:

- التعرف على الأدوات السبعة الأساسية لتحسين الجودة.
- تطبيق منهجيات حل المشكلات بشكل منهجي.
- تحليل البيانات باستخدام أدوات مراقبة الجودة.
- القدرة على تحديد الأسباب الجذرية للمشكلات.
- تطوير حلول فعالة وخطط عمل للتحسين.
- قياس ومراقبة فعالية التحسينات.
- تطبيق أدوات مثل مخطط إيشيكاوا ومخطط باريتو.
- تحليل العمليات باستخدام خرائط التدفق.
- تحسين كفاءة العمليات وتقليل الأخطاء.
- اتخاذ قرارات مستنيرة بناءً على البيانات.

## منهجية الدورة التدريبية:

يعتمد BIG BEN Training Center في هذه الدورة على منهجية تدريبية تفاعلية تركز على التطبيق العملي وحل المشكلات. تبدأ الدورة بشرح مبسط للمفاهيم الأساسية لأدوات الجودة، ثم تنتقل إلى تطبيقها من خلال مجموعة متنوعة من الأنشطة. تتضمن المنهجية محاضرات نظرية توضيحية، يليها ورش عمل مكثفة تمكن المشاركين من استخدام الأدوات بشكل مباشر. تُقدم الدورة دراسات حالة واقعية مستمدة من صناعات مختلفة، مما يسمح للمتدربين بتحليل سيناريوهات فعلية وتطوير حلول عملية. يتم تشجيع العمل الجماعي وتبادل الخبرات بين المشاركين لتعزيز التعلم التعاوني. تقدم تغذية راجعة بناءة ومستمرة لتقييم مدى استيعاب المتدربين للمفاهيم وقدرتهم على تطبيق الأدوات بفعالية. يتم التركيز بشكل خاص على كيفية تحليل البيانات وتحديد الأسباب الجذرية للمشكلات، مما يضمن أن يكون المتدربون قادرين على التعامل مع التحديات المعقدة بمهارة. يلتزم BIG BEN Training Center بضمان أن يغادر كل متدرب الدورة بمهارات عملية قابلة للتطبيق الفوري في بيئة عمله.

## خريطة المحتوى التدريبي (محاورة الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: فهم المشكلات وأهمية أدوات تحسين الجودة.

- تعريف المشكلة وأنواعها في سياق الجودة.
- أهمية تحديد المشكلات بدقة.
- دور أدوات الجودة في تحسين الأداء.
- منهجيات حل المشكلات الشائعة.
- مراحل دورة حياة حل المشكلات.
- ربط حل المشكلات بالتحسين المستمر.
- فوائد استخدام الأدوات المنهجية.

## الوحدة الثانية: الأدوات السبعة الأساسية لتحسين الجودة.

- مخططات التحكم (Control Charts) وكيفية استخدامها.
- مخطط باريتو (Pareto Chart) لتحليل الأولويات.
- مخطط السبب والأثر (Ishikawa/Fishbone Diagram) لتحديد الأسباب الجذرية.
- خرائط التدفق (Flowcharts) لتحليل العمليات.
- المدرج التكراري (Histograms) لتحليل البيانات.
- قوائم التحقق (Check Sheets) لجمع البيانات.
- مخططات التشتت (Scatter Diagrams) لفهم العلاقات.

## الوحدة الثالثة: تطبيق أدوات حل المشكلات عملياً.

- خطوات تحليل المشكلات باستخدام الأدوات.
- دراسات حالة وتطبيقات عملية للأدوات السبعة.
- جمع البيانات وتحليلها بفعالية.
- تقنيات توليد الحلول الإبداعية.
- ورش عمل حول استخدام كل أداة.
- تحديد الأسباب الجذرية باستخدام 5 Whys.
- تطبيق مصفوفة اتخاذ القرار.

## الوحدة الرابعة: تطوير وتنفيذ حلول الجودة.

- وضع خطط عمل للتحسين.
- إدارة التغيير المرتبط بتطبيق الحلول.
- مراقبة وتقييم فعالية الحلول.
- أهمية التواصل الفعال أثناء عملية التحسين.
- توثيق الإجراءات والتحسينات.
- التعامل مع المقاومة للتغيير.
- بناء فرق حل المشكلات.

## الوحدة الخامسة: التحسين المستمر وثقافة الجودة.

- مفهوم التحسين المستمر (Kaizen).
- دورة ديمنج للتحسين (PDCA Cycle).
- بناء ثقافة الجودة وحل المشكلات.
- دور القيادة في دعم التحسين المستمر.
- التعلم من الأخطاء والنجاحات.
- المراجعة الدورية لأنظمة الجودة.
- الحفاظ على زخم التحسين.

## الأسئلة المتكررة:

ما هي المؤهلات أو المتطلبات اللازمة للمشاركين قبل التسجيل في الدورة؟

لا توجد شروط مسبقة.

كم تستغرق مدة الجلسة اليومية، وما هو العدد الإجمالي لساعات الدورة التدريبية؟

تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، بمعدل يومي يتراوح بين 4 إلى 5 ساعات، تشمل فترات راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي المدة إلى 20-25 ساعة تدريبية.

## سؤال للتأمل:

في عالم يتسم بالتعقيد المتزايد، هل تكفي الأدوات السبعة الأساسية وحدها لمعالجة جميع مشكلات الجودة، أم أن هناك حاجة دائمة لدمجها مع منهجيات أخرى أكثر شمولية لتحقيق تحسين مستمر وجودة شاملة؟

## ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

تتميز هذه الدورة التي يقدمها BIG BEN Training Center بتركيزها العميق والعملي على احتراف أدوات تحسين الجودة وحل المشكلات، مما يضمن للمشاركين القدرة على تطبيق ما يتعلمونه بشكل فوري وفعال. بخلاف الدورات التي تقدم مجرد نظرة عامة، تُركز هذه الدورة على تنمية المهارات التحليلية والتطبيق العملي للأدوات الأكثر أهمية في مجال الجودة. يتميز المحتوى بدمج دراسات حالة واقعية وتمارين تفاعلية تحاكي تحديات العمل الحقيقية، مما يُمكن المتدربين من تحديد الأسباب الجذرية للمشكلات وتطوير حلول مبتكرة. لا تقدم الدورة قائمة من الأدوات فقط، بل تعلم كيفية اختيار الأداة المناسبة لكل مشكلة، وكيفية قياس فعالية الحلول. كما تركز على بناء ثقافة الجودة والتحسين المستمر داخل المؤسسات، مما يجعلها استثماراً حقيقياً في القدرات البشرية. إنها دورة شاملة تهدف إلى تحويل المشاركين إلى خبراء في تحسين العمليات وإدارة الجودة، قادرين على إحداث تأثير إيجابي وملحوس في مؤسساتهم.