

# دورة قيادة ثقافة إدارة الجودة الكلية وخفض تكاليف الجودة الرديئة

2027 مارس 25 – 21

مسقط





## دورة قيادة ثقافة إدارة الجودة الكلية وخفض تكاليف الجودة الرديئة

المرجع: 16612\_180 التاريخ: 21 - 25 مارس 2027 المكان: مسقط الرسوم: GBP 4300

### ملخص البرنامج

قيادة ثقافة إدارة الجودة الكلية وخفض تكاليف الجودة الرديئة دورة تدريبية تمتد 5 أيام بمستوى متقدم، موجهة إلى المديرين ورؤساء الجودة، ويخرج منها كل مشارك بخارطة طريق لترسيخ ثقافة الجودة وخفض تكاليف الجودة الرديئة في مؤسسته. فكثير من المؤسسات تملك أنظمة موثقة، لكنها تتحمل إعادة العمل والشكاوى والأخطاء المتكررة دون أن تظهر في حساباتها رقما واحدا. ويتدرج البرنامج من فلسفات رواد الجودة إلى قياس تكاليف الإخفاق، ثم إشراك العاملين والموردين، وصولا إلى حوكمة التحسين. تقدم هذا البرنامج في إدارة الجودة الكلية واقتصاديات الجودة مارس للتدريب المملكة المتحدة.

### المبررات المؤسسية

لا تظهر الجودة الرديئة في بند واحد، بل تتوزع على الهدر وإعادة العمل والفحص وتأخر التحصيل وخسارة العملاء ووقت الموظفين في تصحيح أخطاء كان يمكن تجنبها. وحين تقيس القيادة هذه التكاليف وتنقل الإنفاق من معالجة الإخفاق إلى الوقاية، تصبح الجودة مسألة أداء مالي لا مهمة إدارة بعينها، وتتحمل كل وحدة نصيبها من النتيجة.

- تكلفة الجودة الرديئة نسبة إلى الإيرادات: تنخفض حين تحدد تكاليف الإخفاق ويسند كل منها إلى مالك ويعالج.
- شكاوى العملاء والعيوب المتكررة: تتراجع حين تزال الأسباب الجذرية بدل معالجة الأعراض.
- مشاركة الموظفين في التحسين: ترتفع حين تمنح حلقات الجودة العاملين دورا معترفا به.

### المبادئ والأساس المعرفي

- نقاط Deming الأربع عشرة ودورة PDCA للتخطيط والتنفيذ والتحقق والتصرف: تشكل جدول أعمال القيادة في الجلسة 1.
- ثلاثية Juran للجودة: التخطيط والضبط والتحسين أساس النظام الذي يراجع في الجلستين 1 و4.
- نموذج PAF لتكاليف الوقاية والتقييم والإخفاق: يبنى به خط الأساس لتكاليف الإخفاق في الجلسة 2.
- أدوات الجودة السبع: تدعم مخططات باريتو وعظمة السمكة وخرائط الضبط القرار المبني على الحقائق في الجلسة 3.



## المشاركون المستهدفون

- القيادات المسؤولة عن الجودة في عدة إدارات أو مواقع.
- كبار المديرين المطالبون بخفض إعادة العمل والشكاوى وتكاليف الإخفاق.
- رؤساء الجودة الساعون إلى دعم الإدارة العليا لتغيير السلوك لا لإضافة إجراءات.
- المديرون الذين يرأسون لجان توجيه التحسين أو يعتمدون الإنفاق على الجودة.

يخدم البرنامج قطاعات التصنيع والرعاية الصحية والخدمات الحكومية والمرافق العامة.

## مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على تقييم نضج ثقافة الجودة في ضوء المبادئ الأساسية لإدارة الجودة الكلية.
2. سيكون المشاركون قادرين على بناء خط أساس لتكاليف الجودة وفق فئات نموذج PAF.
3. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص حالات الإخفاق المتكررة باستخدام تحليل باريتو وأساليب السبب والنتيجة.
4. سيكون المشاركون قادرين على تصميم آليات لإشراك الموظفين والموردين تحافظ على استمرار التحسين.
5. سيكون المشاركون قادرين على ترتيب أولويات مشروعات التحسين بحسب أثرها في تكلفة الجودة الرديئة.
6. سيكون المشاركون قادرين على تبرير هيكل لحكومة الجودة أمام الإدارة التنفيذية.

## هيكل البرنامج

### اليوم 1: فلسفة إدارة الجودة الكلية ودور القيادة

ما الذي ينبغي أن تغيره القيادة لتصبح الجودة عمل الجميع؟

- نقاط Deming الأربع عشرة ونظام المعرفة العميقة
- ثلاثية Juran: التخطيط والضبط والتحسين
- مبدأ العيوب الصفيرية لدى Crosby وثمان عدم المطابقة
- التركيز على العميل والعمل الداخلي
- التقييم الذاتي لنضج ثقافة الجودة

### اليوم 2: قياس تكاليف الجودة

كم تكلف الجودة الرديئة المؤسسة، وأين تقع هذه التكلفة؟



- نموذج PAF: الوقاية والتقييم والإخفاق الداخلي والخارجي
- تكاليف الإخفاق الخفية في الأعمال الخدمية
- بناء خط أساس لتكلفة الجودة الرديئة من البيانات المالية
- رفع تقارير تكاليف الجودة إلى الإدارة التنفيذية
- نقل الإنفاق من معالجة الإخفاق إلى الوقاية

### اليوم 3: القرار المبني على الحقائق وأدوات الجودة

أي حالات الإخفاق أهم، وما أسبابها؟

- قوائم الفحص والمدرجات التكرارية والتصنيف الطبقي
- تحليل باريتو للشكاوى وإعادة العمل والمرتجعات
- مخطط Ishikawa للسبب والنتيجة في تحليل الأسباب الجذرية
- خرائط الضبط والتمييز بين الأسباب العامة والخاصة
- مخططات الانتشار لاختبار العلاقات المحتملة

### اليوم 4: العاملون والموردون ومنظومة التحسين

كيف يدمج الموظفون والموردون في جهود الجودة؟

- حلقات الجودة وفرق التحسين متعددة الوظائف
- التقدير وملكية العاملين في الخطوط الأمامية
- الشراكة مع الموردين وجودة المدخلات
- المقارنة المرجعية مع المؤسسات النظيرة
- مجالس الجودة وهيكل التوجيه

### اليوم 5: قيادة خارطة طريق إدارة الجودة الكلية

هل خارطة الطريق محددة التكلفة ولها مالك وجاهزة للاعتماد؟

- ربط خط أساس التكاليف من الجلسة 2 بأولويات التحسين
- اختيار أدوات الجلسة 3 لكل مشروع ذي أولوية
- إسناد فرق الجلسة 4 وإجراءات الموردين وأدوار التوجيه
- إيقاع المراجعة وفق دورة PDCA ومؤشرات أداء الجودة
- إنجاز خارطة طريق ثقافة الجودة وخفض تكلفة الجودة الرديئة



## المنهجية

يعتمد البرنامج على تحليل الحالات والتمارين المنظمة من التصنيع والمستشفيات والمرافق والخدمات العامة. وتبدأ كل جلسة بعرض موجز يليه عمل جماعي على بيانات يحضرها المشاركون من مؤسساتهم، فتختبر الأدوات على أنماط إخفاق حقيقية.

- نشاط مقترح: تصنيف سجلات مالية وتشغيلية إلى تكاليف وقاية وتقييم وإخفاق.
- نشاط مقترح: إعداد مخطط باريتو من سجل الشكاوى لتحديد أول هدف للتحسين.
- نشاط مقترح: إدارة اجتماع لمجلس الجودة يراجع التقدم ويزيل العوائق.

## المخرج الختامي

يعد كل مشارك خارطة طريق لترسيخ ثقافة الجودة وخفض تكلفة الجودة الرديئة في مؤسسته. وتتضمن تقييماً لنضج ثقافة الجودة، وخط أساس لتكاليف الجودة، وثلاثة مشروعات تحسين مرتبة حسب الأولوية، وإجراءات لإشراك العاملين والموردين، ودورة حوكمة ومراجعة تعرض على الإدارة التنفيذية للاعتماد.

## الأسئلة الشائعة

### هل يناسب تدريب قيادة إدارة الجودة الكلية المديرين من خارج إدارة الجودة؟

نعم، فهو بمستوى متقدم للقيادات التي تؤثر في نتائج الجودة في أي إدارة، ويفترض خبرة إدارية لا تخصصاً في الإحصاء.

### ما النماذج التي تقوم عليها دورة إدارة الجودة الكلية وتكاليف الجودة؟

تقوم على نقاط Deming الأربع عشرة ودورة PDCA، وثلاثية Juran للجودة، ونموذج PAF لتكاليف الوقاية والتقييم والإخفاق، وأدوات الجودة السبع.

### كيف تستخدم خارطة طريق إدارة الجودة الكلية في العمل؟

تعرضها على الإدارة التنفيذية لتحديد الملكية وتمويل أنشطة الوقاية ومتابعة تكلفة الجودة الرديئة من خلال مراجعات دورية.

### ما الفرق بين تدريب إدارة الجودة الكلية وبرنامج تطبيق نظام إدارة الجودة؟

يركز على القيادة والثقافة واقتصاديات الجودة عبر الإدارات كافة، في حين يركز برنامج تطبيق النظام على الإجراءات الموثقة والتدقيق والمطابقة لمواصفة قياسية.