JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة متقدمة في الإدارة المهنية للجودة

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة متقدمة في الإدارة المهنية للجودة

الإدارة المهنية للجودة دورة تدريبية متقدمة مدتها أسبوعين لمديري الجودة ومهندسيها وقادة العمليات المسؤولين عن أداء نظام إدارة الجودة، ويخرج المشاركون منها بخطة الجودة المؤسسية التي تضم الأهداف والمقاييس ودورة التحسين. فالعملاء وجهات منح الشهادات وشركاء التوريد يطلبون اليوم أدلة على الجودة لا مجرد ادعاءات. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة للمهنيين المستعدين لتولي الجودة على مستوى النظام.

لماذا تهم الإدارة المهنية للجودة الآن

تعيد ثلاثة ضغوط تشكيل قيادة الجودة: عملاء يغيرون موردهم بعد عيب واحد يصل إليهم، وسلاسل توريد توزع مخاطر الجودة على مستويات متعددة، وعمليات تدقيق الشهادات التي تفحص ما إذا كان النظام يوجه القرارات أم ينتج سجلات فقط. المؤسسة التي تدير الجودة باحتراف تخفض تكاليف الإخفاق وتكسب الثقة في المناقصات، أما التي تعامل نظامها كأوراق فتدفع مرتين في إعادة العمل وفي العقود الضائعة. وتستند الدورة إلى متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001، ودورة التخطيط والتنفيذ والتحقق والتصرف Plan-Do-Check-Act PDCA، ونموذج الوقاية والتقييم والإخفاق لتكاليف الجودة.

المستفيدون من الإدارة المهنية للجودة

- المديرون المسؤولون عن تصميم نظام إدارة الجودة وصيانته ورفع التقارير عن أدائه
- المهندسون الذين يحددون أهداف الجودة والخصائص الحرجة والإجراءات التصحيحية للمنتجات أو الخدمات
- قادة العمليات الذين يملكون أداء العمليات ويدمجون الجودة في الروتين اليومي
- المدققون الداخليون الذين يخططون لتدقيق النظام وينفذونه ويرفعون النتائج للقيادة
- مختصو جودة الموردين المسؤولون عن جودة المواد الواردة وأداء الشركاء

تستفيد أكثر وظيفة الجودة مع نظرائها في العمليات من الموقع نفسه، لأنهم يوحدون الأهداف ونتائج التدقيق وقضايا الموردين في خطة جودة مشتركة.

قدرات الإدارة المهنية للجودة

يتعلم المشاركون إدارة نظام الجودة أداة للقرار تربط متطلبات العملاء والمخاطر والتكلفة بالإجراءات التي ترعاها القيادة.

- تصميم هيكل نظام إدارة الجودة انطلاقا من سياق المؤسسة واحتياجات الأطراف المعنية — الإدارة العليا عند تحديد النطاق
- حساب تكلفة الجودة الرديئة بفئات الوقاية والتقييم والإخفاق — المالية والعمليات عند ترتيب أولويات الاستثمار
- تطبيق التفكير القائم على المخاطر على العمليات والمنتجات — ملاك العمليات عند اختيار الضوابط
- بناء جدول التدقيق الداخلي وفق مخاطر العمليات والنتائج السابقة — لجان التدقيق عند توزيع الجهد
- تقييم أداء جودة الموردين عبر بطاقات الأداء والتدقيق — المشتريات عند قرار الاعتماد
- تحديد مدخلات مراجعة الإدارة ومخرجاتها التي تقود إلى قرارات الموارد — التنفيذيون عند إقرار التحسين

مصطلحات الإدارة المهنية للجودة الأساسية

- نظام إدارة الجودة — مجموعة السياسات والعمليات والموارد التي تستخدمها المؤسسة لتلبية متطلبات العملاء والمتطلبات المنطبقة باتساق.
- نهج العمليات — إدارة الأنشطة بوصفها عمليات مترابطة لها مدخلات ومخرجات وملاك ومقاييس محددة بدلا من إدارات منعزلة.
- التفكير القائم على المخاطر — النظر فيما قد يسوء أو يتيح فرصة في كل عملية والتخطيط لإجراءات متناسبة معه.
- تكلفة الجودة — مجموع تكاليف الوقاية والتقييم والإخفاق الداخلي والإخفاق الخارجي المرتبطة بتحقيق الجودة أو فقدانها.
- عدم المطابقة — إخفاق في تلبية متطلب محدد، يسجل حتى يمكن الوصول إلى سببه وتصحيحه.
- مراجعة الإدارة — تقييم مجدول من الإدارة العليا لأداء نظام الجودة ينتهي بقرارات حول الموارد والتحسين.

الإدارة المهنية للجودة يوما بيوم

اليوم 1: الجودة في السياق الاستراتيجي

- رواد الجودة ومبادئهم — صياغة فلسفة جودة مشتركة
- تحليل سياق المؤسسة — تحديد قضايا الجودة الداخلية والخارجية
- متطلبات الأطراف المعنية — ترتيب توقعات العملاء والشركاء
- بيانات سياسة الجودة — مواءمة نية الجودة مع استراتيجية الأعمال
- تحديد نطاق نظام إدارة الجودة — تقرير المواقع والمنتجات المشمولة

اليوم 2: تصميم نظام إدارة الجودة

- هيكل بنود ISO 9001 — ربط المتطلبات بعمليات المؤسسة
- خرائط تفاعل العمليات — بيان ترابط العمليات الجوهرية والمساندة
- تسلسل المعلومات الموثقة — اختيار ما يكتب وما يحتفظ به
- الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات — إسناد ملكية نتائج الجودة
- التكامل مع أنظمة الإدارة الأخرى — تجنب تكرار الضوابط

اليوم 3: التفكير القائم على المخاطر عمليا

- سجلات مخاطر العمليات — ترتيب التهديدات لمطابقة المنتج والخدمة
- تحليل أنماط الإخفاق وآثاره — ترتيب ضوابط التصميم والعملية
- تقييم الفرص — تحويل مخاطر الجودة إلى فرص تحسين
- خطط الضبط — ربط الخصائص الحرجة بطرق الفحص
- إدارة التغيير في الجودة — منع الآثار غير المخططة للتغييرات

اليوم 4: أهداف الجودة ومقاييسها

- أهداف الجودة الذكية SMART — تسلسل المستهدفات من السياسة إلى العمليات
- مؤشرات الأداء الرئيسية للجودة — اختيار المقاييس الاستباقية واللاحقة
- قياس رضا العملاء — تفسير الشكاوى ونتائج الاستبيانات
- خرائط ضبط العمليات الإحصائي — التمييز بين الأسباب العامة والخاصة
- لوحات معلومات الجودة — عرض اتجاهات تستدعي تحرك القيادة

اليوم 5: اقتصاديات الجودة

- نموذج الوقاية والتقييم والإخفاق — تصنيف كل تكلفة مرتبطة بالجودة
- تقدير تكلفة الجودة الرديئة — بناء مبررات الإنفاق على الوقاية
- تحليل باريتو لتكاليف الإخفاق — استهداف أنواع العيوب القليلة المكلفة
- تقييم استثمارات الجودة — مقارنة فترة استرداد المبادرات المتنافسة
- رفع تقارير تكاليف الجودة إلى المالية — تأمين ميزانية التحسين

اليوم 6: ضبط عدم المطابقة

- ضبط المخرجات غير المطابقة — تقرير إعادة العمل أو التجاوز أو الإتلاف
- تحليل الأسباب الجذرية بالأسئلة الخمسة ومخطط عظم السمكة — تحديد الأسباب الحقيقية
- طلبات الإجراءات التصحيحية — التحقق من إزالة الإجراءات للأسباب
- معالجة شكاوى العملاء — استعادة الثقة بعد وصول العيوب
- سجلات الدروس المستفادة — تعميم الحلول على العمليات المشابهة

اليوم 7: التدقيق الداخلي لنظام إدارة الجودة

- تقويمات التدقيق القائمة على المخاطر — جدولة التدقيق حيث يرتفع التعرض
- قوائم التحقق والعينات — جمع الأدلة الموضوعية بكفاءة
- مقابلات تدقيق العمليات — اختبار الممارسة مقابل النية الموثقة
- تصنيف نتائج التدقيق — التمييز بين عدم المطابقة والملاحظات
- تقارير التدقيق للقيادة — تحويل النتائج إلى قرارات

اليوم 8: جودة الموردين والشركاء

- معايير اعتماد الموردين — تقرير الشركاء الداخلين في القائمة المعتمدة
- بطاقات أداء الموردين — تتبع مقاييس التسليم والعيوب وسرعة الاستجابة
- تدقيق الطرف الثاني على الموردين — التحقق من قدرة عمليات الشريك
- استراتيجيات فحص المواد الواردة — موازنة تكلفة الفحص مع مخاطر التوريد
- خطط تطوير الموردين — رفع قدرات الشركاء الاستراتيجيين

اليوم 9: مراجعة الإدارة والتحسين

- مدخلات مراجعة الإدارة — تجميع الأدلة على أداء النظام
- مخرجات مراجعة الإدارة — توثيق قرارات الموارد والتحسين
- دورات التحسين PDCA — هيكلة مشروعات التحسين لتحقيق النتائج
- تقييم ثقافة الجودة — قياس مستوى الانخراط عبر الوظائف
- الجاهزية لتدقيق الشهادة — إعداد الأدلة للمقيمين الخارجيين

اليوم 10: ممارسة خطة الجودة المؤسسية

- تطبيق نتائج السياق والمخاطر — تحديد أولويات الجودة في الخطة
- تطبيق الأهداف والمؤشرات — وضع مستهدفات قابلة للقياس لكل عملية
- تطبيق نتائج تكلفة الجودة — ترتيب مشروعات التحسين حسب الأثر
- تطبيق رؤى التدقيق والموردين — جدولة أنشطة التوكيد
- خطة الجودة المؤسسية — جمع الأهداف والمقاييس ودورة التحسين

تطبيق الإدارة المهنية للجودة بعد الدورة

- إجراء تمرين تكلفة الجودة لخط منتج أو خدمة واحدة، بتصنيف تكاليف ربع سنة إلى وقاية وتقييم وإخفاق، وعرض النتائج على الإدارة المالية.
- إعادة تصميم جدول التدقيق الداخلي حول مخاطر العمليات وحالات عدم المطابقة الأخيرة، والاتفاق عليه مع ملاك العمليات والإدارة العليا.

أسئلة حول الإدارة المهنية للجودة

ما الإدارة المهنية للجودة ولماذا تهم الآن؟

الإدارة المهنية للجودة هي تشغيل نظام إدارة الجودة أداة أعمال تربط متطلبات العملاء والمخاطر والتكلفة والتحسين. وتهم الآن لأن العملاء وجهات منح الشهادات ينتظرون دليلا على أن الجودة توجه القرارات لا السجلات فقط.

ما الأدوار الأكثر استفادة من الإدارة المهنية للجودة؟

يستفيد مديرو الجودة ومهندسوها وقادة العمليات أكثر من غيرهم من الإدارة المهنية للجودة. كما يستفيد المدققون الداخليون ومختصو جودة الموردين حين يحتاجون إلى ربط نتائجهم بمراجعة الإدارة وقرارات الموارد.

كيف تختلف الإدارة المهنية للجودة عن دورة المدقق الداخلي ISO 9001؟

تغطي الإدارة المهنية للجودة النظام كله لا تدقيقه فقط. فأنت تعمل على تصميم النظام والمخاطر والأهداف وتكلفة الجودة وجودة الموردين ومراجعة الإدارة، بينما تركز دورة المدقق الداخلي على تخطيط عمليات التدقيق وتنفيذها.

ماذا تعود به من دورة الإدارة المهنية للجودة؟

تعود بخطة جودة مؤسسية تحدد أولويات الجودة والأهداف القابلة للقياس وأنشطة التوكيد ودورة تحسين PDCA. وتمنح القيادة أساسا واضحا لتخصيص موارد الجودة في العام المقبل.

الإدارة المهنية للجودة: الطريق إلى الأمام

توجه خطة الجودة المؤسسية أولا قرار مراجعة الإدارة حول مشروعات التحسين التي تمول والعمليات التي تخضع لتدقيق أدق. ويستخدمها مديرو الجودة وقادة العمليات ومختصو الموردين لتنسيق الضوابط اليومية. وبعد أول دورة مراجعة تستحق أرقام تكلفة الجودة النظر مجددا، لأن انتقال الإنفاق من الإخفاق إلى الوقاية يكشف أثر الخطة في المستشفيات ومواقع البناء والمصانع.