JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة ربط نتائج التدقيق بحلقات التحسين PDCA

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة ربط نتائج التدقيق بحلقات التحسين PDCA

ربط نتائج التدقيق بحلقات التحسين PDCA دورة تدريبية مدتها أسبوع لموظفي الجودة والتدقيق الداخلي في المنظمات التي تطبق إدارة الجودة الكلية، وتنتهي بإعداد متتبع تحويل الملاحظات إلى تحسين الذي يربط كل ملاحظة بدورة التخطيط والتنفيذ والفحص والتصرف. فالمنظمات اليوم تقيس جدوى التدقيق بما يحدثه من تحسن فعلي في العمليات لا بعدد التقارير الصادرة. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة لمن يتولون إغلاق حلقة المتابعة.

لماذا يهم ربط نتائج التدقيق بحلقات التحسين PDCA الآن

ثلاث قوى تشكل هذا العمل اليوم: ملاك العمليات الذين يريدون عرض الملاحظات فرصا للتحسين لا اتهاما، والقيادات التي تتابع هل ترفع الإجراءات التصحيحية أداء العمليات فعلا، ووظائف الجودة التي تدمج متابعة التدقيق مع ممارسات الإنتاج الرشيق والكايزن. المنظمة التي تربط الملاحظات بدورات التحسين ترى حالات عدم المطابقة المتكررة تتراجع، أما التي تكتفي بحفظ التقارير فتعود إليها المشكلات ذاتها. وتستند الدورة إلى معايير التدقيق الداخلي العالمية الصادرة عن IIA في إبلاغ النتائج ومتابعة التقدم، وإلى نموذج الخطوط الثلاثة Three Lines Model لتوزيع الأدوار بين ملاك العمليات وجهات التأكيد، وإلى إطار الرقابة الداخلية المتكامل COSO في أنشطة المراقبة.

المستفيدون من ربط نتائج التدقيق بحلقات التحسين PDCA

- المدققون الداخليون الذين يتابعون خطط عمل الإدارة بعد كل مهمة تدقيق
- مدققو الجودة الذين يتحققون من الإجراءات التصحيحية مقابل حالات عدم المطابقة
- قادة التحسين المستمر الذين يديرون فعاليات الكايزن ومشروعات الإنتاج الرشيق
- ملاك العمليات المسؤولون عن إغلاق الملاحظات وترسيخ الضوابط الجديدة
- موظفو ضمان الجودة الذين يحدثون سجلات التحسين واتجاهات التكرار

تستفيد أكثر المجموعات المختلطة من المدققين وقادة تحسين العمليات في الموقع نفسه، لأنها تعود بطريقة متابعة موحدة يتقاسمها الجميع.

قدرات ربط نتائج التدقيق بحلقات التحسين PDCA

ينتقل المشاركون من ملاحظة مكتوبة إلى إجراء تصحيحي مخطط ومجرب ومفحوص ثم معتمد كإجراء قياسي.

- صياغة الملاحظات فرصا للتحسين مع خط أساس قابل للقياس — اتفاق ملاك العمليات على الإجراء
- تطبيق أدوات تحليل الأسباب الجذرية مثل الأسئلة الخمسة ومخطط عظم السمكة — اختيار الإجراء التصحيحي
- تصميم خطط عمل PDCA بمسؤولين ومقاييس ونقاط فحص — جدولة متابعة التدقيق
- اختبار فاعلية الإجراء التصحيحي بمقاييس العملية قبل التغيير وبعده — قرارات إغلاق الملاحظات
- بناء اتجاهات التكرار والتقادم من سجل الملاحظات — أولويات التحسين لدى القيادة
- إبلاغ حالة التحسين عبر لوحات متابعة موجزة — لجان المراجعة ومجالس الجودة

مصطلحات ربط نتائج التدقيق بحلقات التحسين PDCA الأساسية

- دورة PDCA — التخطيط والتنفيذ والفحص والتصرف، طريقة متكررة من أربع مراحل لاختبار تغيير في العملية وتثبيته.
- الإجراء التصحيحي — خطوة تزيل سبب حالة عدم المطابقة كي لا تتكرر.
- التحقق من الفاعلية — فحص بعد مدة محددة يثبت أن الإجراء أزال السبب فعلا.
- معدل التكرار — نسبة الملاحظات المغلقة التي تعود للظهور في عمليات تدقيق لاحقة.
- تقادم الملاحظة — المدة التي بقيت فيها ملاحظة مفتوحة بعد موعدها المستهدف.
- التوحيد القياسي — ترسيخ التغيير الناجح في الإجراءات والتدريب كي يستمر أثره.

ربط نتائج التدقيق بحلقات التحسين PDCA يوما بيوم

اليوم 1: الملاحظات مدخلات للتحسين

- أدوار نموذج الخطوط الثلاثة Three Lines Model — من يملك الملاحظة ومن يؤكد إغلاقها
- مبادئ إدارة الجودة الكلية والتدقيق — موقع الملاحظات في ثقافة الجودة
- عناصر الملاحظة الحالة والمعيار والسبب والأثر — اختيار خط أساس التحسين
- صياغة الفرصة مقابل عدم المطابقة — أسلوب إشراك مالك العملية
- مصفوفة ترتيب أولوية الملاحظات — أي الفجوات تدخل دورة التحسين أولا

اليوم 2: الأسباب الجذرية ومرحلة التخطيط

- أسلوب الأسئلة الخمسة — فصل الأعراض عن الأسباب العميقة للعملية
- جلسات مخطط عظم السمكة — اختيار الأسباب الجديرة بالاختبار
- مخططات باريتو للملاحظات المتكررة — تركيز الجهد على الأسباب القليلة الحاسمة
- صياغة الإجراءات التصحيحية بمعايير SMART — الاتفاق على المسؤول والمقياس والهدف
- ورقة خطة PDCA — ربط كل إجراء بمقياس للعملية

اليوم 3: التنفيذ والفحص في متابعة التدقيق

- التجربة المحدودة للإجراءات التصحيحية — الحد من الإرباك قبل التعميم
- مخططات التشغيل والمقارنة قبل وبعد — الحكم على تغير العملية فعلا
- معايير التحقق من الفاعلية — متى يمكن إغلاق الملاحظة
- العينات في تدقيق المتابعة — أدلة متناسبة لقرار الإغلاق
- أنشطة المراقبة في COSO — التقييم المستمر والمنفصل للمعالجات

اليوم 4: مرحلة التصرف وإبلاغ التحسين

- التوحيد القياسي عبر الإجراءات والتدريب — استدامة المكاسب
- اتجاهات التكرار والتقادم في سجل الملاحظات — قرارات التصعيد
- لوحات متابعة حالة التحسين — التقارير إلى لجنة المراجعة ومجلس الجودة
- معايير التدقيق الداخلي العالمية في متابعة التقدم — سياسة المتابعة
- حلقات الدروس المستفادة — تغذية خطة التدقيق التالية بالنتائج

اليوم 5: التطبيق العملي لمتتبع تحويل الملاحظات إلى تحسين

- حالة ملاحظة من قطاع التصنيع — تطبيق تحليل السبب وورقة الخطة
- حالة ملاحظة من الخدمات الصحية — تطبيق التحقق من الفاعلية
- تمرين عرض لوحة المتابعة على القيادة — تطبيق إبلاغ حالة التحسين
- مراجعة الزملاء لأدلة الإغلاق — اختبار جاهزية الإغلاق
- متتبع تحويل الملاحظات إلى تحسين — استكمال أداة المتابعة المشتركة

تطبيق ربط نتائج التدقيق بحلقات التحسين PDCA بعد الدورة

- إدارة جلسة للأسئلة الخمسة ومخطط باريتو على أكثر ثلاث ملاحظات تكرارا في السجل الحالي والاتفاق على أوراق خطة PDCA مع ملاكها
- تحديد معايير التحقق من الفاعلية لكل إجراء تصحيحي مفتوح وعرض اتجاهات التكرار والتقادم في اجتماع مجلس الجودة القادم

أسئلة حول ربط نتائج التدقيق بحلقات التحسين PDCA

ما دورة ربط نتائج التدقيق بحلقات التحسين PDCA ولماذا تهم الآن؟

هي تدريب على تحويل نتائج التدقيق إلى دورات تخطيط وتنفيذ وفحص وتصرف تزيل الأسباب الجذرية. وتهم الآن لأن القيادات تقيس التدقيق بما يحققه من تحسن في العمليات.

ما الأدوار الأكثر استفادة من دورة ربط نتائج التدقيق بحلقات التحسين PDCA؟

يستفيد أكثر مدققو الجودة والمدققون الداخليون الذين يتابعون الإجراءات، ومعهم قادة التحسين المستمر وملاك العمليات المسؤولون عن تخطيط الإجراءات التصحيحية والتحقق منها وتثبيتها.

كيف تختلف دورة ربط نتائج التدقيق بحلقات التحسين PDCA عن دورة كتابة تقارير التدقيق؟

تبدأ من حيث ينتهي التقرير. فهي تتناول السبب الجذري وتجربة الإجراءات التصحيحية والتحقق من فاعليتها بعد صدور التقرير، لا طريقة صياغة الملاحظات.

ماذا تعود به من دورة ربط نتائج التدقيق بحلقات التحسين PDCA؟

تعود بمتتبع يربط كل ملاحظة بسببها الجذري وخطة PDCA ومقاييس الفحص وأدلة الإغلاق.

ربط نتائج التدقيق بحلقات التحسين PDCA: الطريق إلى الأمام

يصبح متتبع تحويل الملاحظات إلى تحسين السجل المشترك للمتابعة بين المدققين وملاك العمليات. وأول استخدام له تحديد الملاحظات المفتوحة التي تدخل دورة PDCA كاملة وتلك التي تكفيها معالجة بسيطة. وتعتمد مجالس الجودة على اتجاه التكرار فيه لتحديد أولويات التحسين، ومن المفيد مراجعة معايير الإغلاق بعد اختبار أول الإجراءات المتحقق منها عبر دورة كاملة.