



## إعداد مهني الجودة- معتمد من الهيئة الامريكية لاعتماد الصناعة (USIA)

### مقدمة :

تطورت إدارة الجودة لتصبح مهنة يسعى إليها العديد في جميع أنحاء العالم . وقد تطورت إدارة الجودة لتغطي مجالات القيادة والتواصل والاستراتيجية والمهارات التقنية في الجودة وإدارة المشاريع بالإضافة إلى العديد من الكفاءات الأخرى. تهدف هذه الدورة إلى تطوير هذه المهارات وتزويد المشاركين بالأدوات والمنهجيات.

سيتم تسليط الضوء على الأدوات والمنهجيات الأكثر شيوعاً والتي يستخدمها أخصائي الجودة. وبالإضافة إلى ذلك، سيتم تسليط الضوء على بعض صفات القيادة التي يجب على كل أخصائي الجودة التحلي بها.

وستعرض هذه الدورة أيضاً مهارات تطوير الفريق التي يجب أن يمر فيها فريق الجودة. إن استخدام مزيج من المهارات والتطبيقات المختلفة هو الهدف النهائي لهذه الدورة الفريدة من نوعها.



## تهدف هذه الورشة إلى:

سيتمكن المشاركون في نهاية الدورة من:

- شرح دور وتأثير القيادة على دعم نظم إدارة الجودة
- وصف أهمية الجودة في المؤسسات والبحث في معاهد الجودة المختلفة والمبادئ التي أطلقها رواد الجودة
- تقييم ديناميات الفريق ودور الفرق في دعم مشاريع التحسين المستمر
- مقارنة فلسفات وأدوات الجودة واستخدامها في تحديد الأولويات ضمن إطار مؤسستهم
- تقييم الالتزام الأخلاقي الذي يجب أن يتحلى به أخصائيو الجودة

## الكفاءات المستهدفة

- إدارة الجودة
- مراقبة وضمان الجودة
- استخدام أدوات الجودة
- القيادة
- إدارة الفريق
- فهم المبادئ الأخلاقية في مهنة الجودة
- تطبيق منهجيات الجودة



## المحتويات الرئيسية :

### ➤ المحور الاول : قيادة وإدارة الجودة

- التعاريف وأوجه الشبه والاختلاف
- هل يمكن تعليم القيادة وتطويرها؟
- صفات قائد الجودة الحقيقي
- دور القيادة في دعم نظم إدارة الجودة
- القيادة الظرفية في الجودة

### ➤ المحور الثاني : أساسيات الجودة والتعاريف

- تعريف و مفهوم الجودة
- تاريخ الجودة

### ▪ فوائد تنفيذ نموذج الجودة

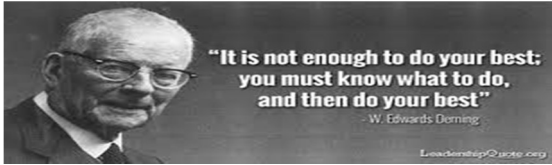
### ▪ آيزو 9001

- تطوّر إدارة الجودة
- عناصر النجاح في إدارة الجودة الشاملة
- مبادئ إدارة الجودة
- جائزة مالكولم بالدريج الوطنية للجودة EFQM
- استعراض رواد الجودة

▪ التعرف على مؤسس علم الجودة ( الاب الروحي للجودة كما

يطلق عليه) أدوارد ديمينج.

▪ فلسفات الجودة





- نقاط ديمنج الاربعة عشر
- ثلاثية جوران للجودة
- مفهوم العيوب الصفرية لكروسي
- بيت الجودة و نشر وتوزيع وظيفة الجودة (QFD)
- منهجية سداسية سيجما Six Sigma –
- مبادئ النظام اللين LEAN
- **المحور الثالث : بناء الفرق في نظام إدارة الجودة**
- لماذا تعد طريقة تفكير الفريق مهمة في مشاريع إدارة الجودة
- الحواجز التي تحول دون تحقيق إنجازات الفرق
- خصائص الفرق الفعالة
- دورة تطوير الفريق
- أدوات اختيار أعضاء الفريق لتحقيق التناغم
- **المحور الرابع : أدوات التحسين والتقنيات**
- أدوات الجودة السبعة الكلاسيكية
- مخطط السبب والتأثير
- مخطط باريتو
- مخططات الرقابة
- المدرج التكراري
- ورقة التحقق
- مخطط الإنتشار
- الرسوم البيانية



- عناصر الإدارة وأدوات التخطيط : الأدوات الجديدة
- أدوات تحسين العملية
- أدوات تخطيط الطوارئ والمخاطر
- أدوات تحليل الفشل وتحليل الآثار (FMEA)

## ➤ المحور الخامس : المبادئ الأخلاقية في إدارة الجودة

- الهيئة الأمريكية لاعتماد الصناعة (USIA) – الجودة.
- الجمعية الأمريكية لقواعد سلوك الجودة

## ➤ المحور السادس : ضبط الجودة:

- مفاهيم و عناصر الضبط المتكامل للجودة.
- مراحل تطور الجودة.
- العلاقة بين الجودة والإنتاجية.
- تكاليف الجودة.
- توكيد الجودة.
- النظم القياسية للجودة. (ISO 9000-2000)
- مفاهيم ديمينج. Deming's Views
- عناصر الجودة الشاملة.
- منحني خواص التشغيل وأنواعه.
- قدرة العمليات



## ➤ المحور السابع : نظم المعلومات و إدارة المعرفة:

- المفاهيم الأساسية للنظم.
- مكونات النظام.
- أنواع النظم.
- بناء نماذج النظم.
- دراسة الجدوى.
- تحليل التكلفة و العائد.
- مؤشرات تقييم أداء النظام.
- أساسيات نظم المعلومات.

## ➤ المحور الثامن : خرائط لجودة:

- خرائط المتوسط و المدى.
- خرائط المتوسط و الإنحراف المعياري.
- تقدير نسب التالف عند تغير ضبط العملية.
- تقدير عدد الدورات اللازمة لاكتشاف تغير ضبط العملية .
- خرائط الضبط للمفردات.
- خرائط نسب المعيب.
- خرائط عدد القطع المعيبة.
- خرائط عدد العيوب.
- الخرائط التجميعية.CUSUM Charts
- خرائط الأوساط المتحركة الأسية.



## المحور التاسع : الموثوقية وإدارة المخاطر

- الموثوقية وإدارة المخاطر
- المصطلحات والتعريفات
- مفاهيم خصائص حياة الموثوقية
- التكرار السلبي مقابل النشاط
- معدلات الفشل والمنحنى الحوضي (معدل الإخفاق)
- منهجيات المحافظة على موثوقية العملية والمنتج
- حساب متوسط وقت الفشل
- ومتوسط الوقت بين الفشل MTBF
- المفاهيم الكمية
- اتخاذ القرارات الإحصائية
- فترات الثقة، واختبارات الفرضيات، واختبارات المقارنة المزدوجة
- العلاقات بين المتغيرات
- تحليل قدرات العمليات
- التجميع الثانوي المنطقي
- مخططات التحكم (بيانات متغيرة)
- تحليل مخططات التحكم
- مخططات التحكم (خاصية البيانات)
- مخططات قبل التحكم
- مقارنة مخططات التحكم السابقة واللاحقة



- مفهوم الصلاحية.
- الصلاحية و الجودة.
- طرق تقدير الصلاحية Reliability Prediction Methods .
- إختبارات الصلاحية Reliability Testing .
- مفاهيم الدعم المتكامل للإمدادات – تكلفة دورة الحياة – متطلبات الدعم.

## ➤ المحور العاشر: التحسين المستمر:

- الطريقة العلمية.
- الأدوات السبعة.
- أسلوب 6 سجا Sigma6
- طرق تاجوتشى Taguchi Methods

## ورش عمل تطبيقية

- عرض تجارب وممارسات جهات أخرى .
- افلام وثائقية
- حلقات جودة.
- مناقشات وحوارات تتعلق بطبيعة عمل الوزارة .