

## إدارة الجودة الشاملة - نظرية القيود

### مقدمة:

بات تطبيق معايير الجودة ضرورة استراتيجية في مختلف القطاعات الإنتاجية والخدمية، حيث لم يعد التحدي مقتصرًا على تنفيذ برامج الجودة فحسب، بل أصبح الهدف هو الوصول إلى مستويات أداء متميزة تضمن رضا العملاء وولائهم، عبر تقديم منتجات وخدمات متوافقة مع التوقعات، في الوقت المناسب، وبجودة مناسبة، وبتكلفة معقولة.

وتُعرّف تكاليف الجودة بأنها مجموع النفقات التي تتحملها المؤسسة لضمان إنتاج أو تقديم منتج أو خدمة تلبي متطلبات واحتياجات العميل. وتشمل هذه التكاليف كل ما يرتبط بتحديد مستوى الجودة، وتحقيقه، والتحكم فيه، وقياس مدى مطابقة المواصفات الفنية مع تطلعات المستهلكين. كما تتضمن أيضاً تكاليف الإخفاقات الناتجة عن عدم الالتزام بمعايير الجودة سواء داخل المؤسسة أو خارجها.

تهدف هذه الدورة إلى تقديم تصور شامل لإدارة الجودة وأطرها المؤسسية، واستعراض أبرز أساليب التحسين وأدوات الجودة، وطرق تكامل هذه الممارسات مع أنظمة العمل المختلفة في المؤسسات، بالإضافة إلى تزويد المشاركين بأدوات فعالة تُسهم في تطوير الأداء وتحقيق جودة مستدامة.

### أهداف البرنامج:

- نهاية الدورة التدريبية، سيكون المشاركون قادرين على:
- استيعاب وظائف إدارة الجودة وكيفية تكاملها داخل المنظومة المؤسسية وتقديم اقتراحات تطويرية فعّالة.
- فهم مكونات أنظمة الجودة مثل معيار "ISO 9000" ودورها في ضبط الأداء.
- اختيار منهجية التحسين الأنسب وفقاً لهيكل المؤسسة وثقافتها وقيمها المؤسسية.
- التعرف على تطورات مفهوم الجودة في مجالات المنتجات والخدمات.
- تقييم جودة أداء الأعمال وربطها بالنتائج المالية والتنظيمية.
- فهم العلاقة التفاعلية بين الجودة والموارد البشرية وإدارة التغيير والقيادة المؤسسية.

### الجمهور المستهدف:

- مدراء إدارات المكاتب.
- مسؤولو الإدارة المكتبية المتقدمة.
- رؤساء الأقسام في مختلف القطاعات.
- العاملون في مجالات الإدارة والتنظيم المؤسسي.
- موظفو خدمة العملاء والفرق الفنية.
- حديثو التخرج والراغبون في تعزيز مهاراتهم الإدارية.
- جميع المهتمين بتطوير قدراتهم في مجالات الجودة الشاملة.

## المحاور العامة للبرنامج:

### الوحدة الأولى:

#### - أدوات تحسين الجودة ومنهجية Six Sigma:

- تطبيق منهجية Six Sigma على الإجراءات التشغيلية والمنتجات.
- التعرف على الوقت المناسب لاستخدام الأدوات التحليلية والبيانية المختلفة.
- اختيار المشاريع المناسبة لمعالجة المشكلات التنظيمية.
- تحليل الأسباب الأساسية للمشكلات ذات المستوى المتوسط من التعقيد.
- استكشاف الحلول القابلة للتطبيق وتطبيقها بنجاح.

### الوحدة الثانية:

#### - الإنتاج الرشيق والتفكير المرن:

- فهم فلسفة الإنتاج الرشيق وأساسيات التفكير المرن.
- العلاقة بين الهدر والتغيير المستمر.
- تطبيق الأدوات اللازمة لضمان استمرارية التحسين والمحافظة على النتائج المحققة.
- فهم مفاهيم الرقابة الإحصائية على العمليات.
- آلية تصميم المنتجات والخدمات ضمن إطار Six Sigma وخارطة الطريق المعتمدة لذلك.

### الوحدة الثالثة والرابعة:

#### - نظرية القيود (Theory of Constraints - TOC):

- رفع كفاءة النظام وتحسين الأداء دون الحاجة لزيادة في التكاليف أو الموارد.
- تعزيز معدل الإنتاج وتقليل زمن الدورة التشغيلية دون استثمارات إضافية.
- تجنب التركيز المفرط على الكفاءة الفردية وتحقيق نتائج أفضل على مستوى النظام ككل.
- تكييف نموذج الإنتاج الرشيق لمواجهة التعطلات والمشكلات المفاجئة.

### الوحدة الخامسة:

#### - إدارة التركيز المؤسسي:

- توجيه الموارد والجهود نحو النقاط المحورية ذات التأثير الأعلى.
- تطوير حلول مستدامة بدلاً من الاعتماد على الحلول الوسيطة.
- الوفاء بالالتزامات المؤسسية ضمن الإطار الزمني والميزانية المحددة.
- رفع كفاءة استخدام المخزون وتقليص فترات التسليم.