



# ainfct

المؤسسة العربية للاستشارات والتدريب وتطوير الأداء  
AINFCT | info@ainfct.com | www.ainfct.com

## تحسين الأعمال وأساليب الجودة

### فكرة الدورة

تواجه المؤسسات تحديات متزايدة في رفع الكفاءة، تقليل الهدر، وتحسين جودة المخرجات ضمن بيئات عمل تتطلب سرعة استجابة وانضباطاً تشغيلياً. يركز هذا البرنامج على الربط العملي بين تحسين الأعمال وأساليب الجودة، من خلال فهم العمليات، تحليل الفجوات، تحديد فرص التحسين، وتطبيق أدوات منهجية تساعد على معالجة المشكلات وتحسين الأداء بصورة مستدامة.

يقدم البرنامج إطاراً تدريبياً فنياً متوسط المستوى يمكّن المشاركين من استخدام أدوات مثل تحليل السبب الجذري، خرائط العمليات، مؤشرات الأداء، ضبط الجودة، والتحسين المستمر. كما يعزز قدرة المشاركين على قراءة بيانات الأداء وتحويلها إلى قرارات عملية قابلة للتنفيذ والمتابعة.

ومن خلال منهجية AINFCT التطبيقية، يجمع البرنامج بين المفاهيم الفنية، التمارين العملية، ودراسات الحالة بما يدعم بناء قدرات قابلة للاستخدام المباشر في بيئة العمل. يوفر البرنامج قيمة مهنية واضحة للجهات التي تسعى إلى تحسين جودة العمليات دون تعقيد تنظيمي أو اعتماد مفرط على الحلول النظرية.

## أهداف الدورة

فيما يلي الأهداف الرئيسية لهذا البرنامج التدريبي:

- تحليل العمليات وتحديد فرص التحسين.
- تطبيق أدوات **الجودة** الأساسية والمتقدمة.
- تشخيص أسباب الانحرافات التشغيلية.
- تصميم مبادرات تحسين قابلة للقياس.
- متابعة نتائج التحسين باستخدام مؤشرات **الأداء**.
- دعم ثقافة التحسين المستمر داخل فرق العمل.

## منهجية الدورة

- شرح تطبيقي للمفاهيم والأدوات الفنية.
- تمارين عملية على تحليل العمليات والمشكلات.
- دراسات حالة مرتبطة بتحسين **الجودة** والإنتاجية.
- مناقشات موجهة لتبادل الخبرات بين المشاركين.
- تطبيق ختامي لبناء مبادرة تحسين مبسطة.

## أثر الدورة على المنظمة

يمكن تعزيز جودة الأعمال واستقرار **الأداء** التشغيلي من خلال:

- تقليل الهدر والأخطاء في العمليات.
- رفع كفاءة استخدام الموارد المتاحة.
- تحسين موثوقية المخرجات والخدمات.

- تعزيز القرارات المبنيّة على البيانات.

## أثر الدورة على المتدربين

يساعد البرنامج المشاركين على:

- استخدام أدوات **الجودة** بنقّة عملية.
- تحليل المشكلات بأسلوب منهجي.
- قياس أثر مبادرات التحسين.
- المشاركة الفاعلة في فرق التطوير.

## الشهادات

شهادة معتمدة من AINFCT

## الفئة المستهدفة

يناسب هذا البرنامج العاملين في المجالات الفنية والتشغيلية ممن يشاركون في تحسين العمليات أو متابعة جودة الأداء. كما يفيد المشاركين الذين يحتاجون إلى أدوات عملية لتحليل المشكلات وتنفيذ مبادرات تحسين قابلة للقياس.

- فنيّو ومشرفو **الجودة** والإنتاجية.
- العاملون في العمليات والتشغيل والخدمات الفنية.
- منسقو التحسين المستمر ومتابعة الأداء.
- أعضاء فرق حل المشكلات ومراجعة الإجراءات.
- الموظفون المرشحون للمشاركة في مشاريع تحسين الأعمال.

### اليوم الأول: مدخل إلى تحسين الأعمال والجودة

- مفهوم تحسين الأعمال وعلاقته بالأداء المؤسسي.
- مبادئ **الجودة** ودورها في استقرار العمليات.
- الفرق بين التحسين التصحيحي والتحسين الوقائي.
- مكونات نظام التحسين المستمر في بيئة العمل.
- تحديد التحديات الشائعة في جودة العمليات.

### اليوم الثاني: فهم العمليات وتحليلها

- تعريف العملية ومكوناتها ومدخلاتها ومخرجاتها.
- تحديد أصحاب المصلحة داخل سلسلة العملية.
- استخدام خرائط العمليات لتوضيح تدفق العمل.
- تمييز نقاط الاختناق والتكرار والهدر.
- تحليل العلاقة بين تصميم العملية وجودة النتائج.

### اليوم الثالث: أدوات جمع البيانات وقياس الأداء

- تحديد البيانات المطلوبة لمتابعة جودة العملية.
- تصميم قوائم الفحص ونماذج رصد **الأداء**.
- قراءة الاتجاهات والأنماط من بيانات التشغيل.
- اختيار مؤشرات أداء مناسبة للتحسين.
- تجنب أخطاء القياس والتحليل الشائعة.

### اليوم الرابع: أدوات الجودة الأساسية

- استخدام مخطط باريتو لتحديد الأولويات.
- تطبيق مخطط السبب والأثر لتحليل المشكلات.

- استخدام مخططات التدفق في مراجعة الإجراءات.
- تفسير مخططات التشتت والاتجاهات البسيطة.
- ربط أدوات **الجودة** بقرارات التحسين.

#### اليوم الخامس: تحليل السبب الجذري

- التمييز بين الأعراض والأسباب الجذرية.
- تطبيق أسلوب لماذا الخمس في التحقيق الفني.
- استخدام تحليل السبب والأثر بصورة عملية.
- تقييم الأدلة قبل اعتماد سبب المشكلة.
- تحويل نتائج التحليل إلى إجراءات تصحيحية.

#### اليوم السادس: منهجيات التحسين المستمر

- مبادئ دورة خطط، نفذ، تحقق، تصرف (PDCA).
- مفهوم كايزن وتطبيقاته في بيئات العمل.
- مقدمة عملية إلى التفكير الرشيق وتقليل الهدر.
- تصنيف أنواع الهدر داخل العمليات.
- اختيار منهجية التحسين المناسبة لطبيعة المشكلة.

#### اليوم السابع: ضبط الجودة وتقليل التباين

- مفهوم التباين وتأثيره على جودة المخرجات.
- أساسيات ضبط العملية ومراقبة الانحرافات.
- استخدام العينات والفحص في متابعة **الجودة**.
- تحديد حدود القبول ومعايير المطابقة.
- التعامل مع الحالات غير المطابقة بفعالية.

#### اليوم الثامن: تصميم مبادرات تحسين الأعمال

- صياغة مشكلة التحسين بشكل واضح وقابل للقياس.
- تحديد نطاق المبادرة ونتائجها المتوقعة.

- اختيار الأدوات المناسبة لكل مرحلة.
- تقدير الموارد والمخاطر المرتبطة بالتحسين.
- إعداد خطة تنفيذ مبسطة لمبادرة تحسين.

#### اليوم التاسع: تنفيذ التحسين وإدارة التغيير

- تهيئة فرق العمل لتطبيق مبادرات **الجودة**.
- إدارة مقاومة التغيير أثناء تحسين العمليات.
- توزيع الأدوار والمسؤوليات في مشاريع التحسين.
- متابعة التنفيذ ومعالجة الانحرافات المبكرة.
- توثيق الدروس المستفادة من التطبيق.

#### اليوم العاشر: تقييم النتائج وترسيخ التحسين

- قياس النتائج قبل وبعد تنفيذ التحسين.
- تقييم أثر المبادرات على **الجودة** والإنتاجية.
- توحيد الإجراءات المحسنة داخل بيئة العمل.
- تطوير خطة متابعة لاستدامة النتائج.
- عرض مشروع تطبيقي مختصر لتحسين عملية.

### course \_daily\_ schedule

يمتد البرنامج على عشرة أيام تدريبية، يواقع أربع ساعات يومياً. يخصص الجزء الأول من كل يوم لعرض المفاهيم والأدوات المرتبطة بموضوع اليوم، بينما يركز الجزء الثاني على التمارين التطبيقية، تحليل الحالات، ومناقشة كيفية نقل الأدوات إلى بيئة العمل. ويُختتم البرنامج بتطبيق عملي يساعد المشاركين على إعداد مبادرة تحسين مبسطة قابلة للمتابعة.

يعتمد التقييم على المشاركة في النقاشات، تنفيذ التمارين العملية، تحليل الحالات، وجودة التطبيق الختامي المرتبط بتحسين عملية أو معالجة مشكلة جودة. يحصل المشاركون الذين يستوفون متطلبات الحضور والمشاركة على شهادة حضور أو إتمام صادرة عن AINFCT.

## course\_key\_competencies

- تحليل العمليات.
- أدوات الجودة.
- حل المشكلات.
- قياس الأداء.
- التحسين المستمر.
- إدارة مبادرات التحسين.

### مكتب القاهرة الرئيسي

القاهرة، جمهورية مصر العربية  
7 شارع وهران، الطيران، مدينة نصر  
201152466358+  
info@ainfct.com  
ainfct.com

رقم التسجيل الضريبي: 472920235

### مكتب مدريد الفرعي

مدريد، إسبانيا  
شارع الصحة 3، وسط المدينة، 28013 مدريد  
training@ainfct.com  
ainfct.com