



أدوات ومنهجيات التحسين المستمر للجودة



أدوات ومنهجيات التحسين المستمر للجودة

المقدمة:

يعتبر قياس النداء أحد أكثر أدوات الأعمال المعترف بها والمستخدمة على نطاق واسع. قياس النداء هو طريقة عملية لتحليل الإجراءات والإحصاءات والمنتجات والخدمات في بيئة ذات صلة - تلك الخاصة بالمنافس أو الشريك أو أي قسم آخر في نفس المؤسسة. الغرض الأساسي منه هو توفير سبل التحسين في المنظمات الخاصة والحكومية وغير الحكومية. ستركز هذه الدورة التدريبية التمهيدية على الجوانب العملية والنظرية لقياس النداء وتحسين النداء. سوف تتعلم لماذا يعتبر قياس النداء أداة قابلة للتطبيق توفر معلومات مفيدة لتحسين أي منظمة أو نشاط تقريباً. سوف تكتشف الفوائد العملية لقياس النداء وكيفية استخدامها في إدارتك أو فريقك أو مؤسستك. ستركز هذه الدورة التدريبية أيضاً على الجوانب العملية والنظرية لقياس النداء.

الفئات المستهدفة:

- المهندسين.
- المحاسبين وهيئة المالية.
- مدراء العمليات.
- قادة HSE.
- الوسطاء وقادة الفرق المشاركة في تحسين العملية.
- مدراء المشاريع والبرامج.
- أخصائيو الموارد البشرية HR.
- أي مدير يحتاج إلى تحسين مهاراته في قياس النداء وإدارة النداء.
- كل من يجد في نفسه الحاجة لهذه الدورة ويرغب بتطوير مهاراته وخبراته.

الأهداف التدريبية

في نهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم فوائد القياس.
- فهم كيف يمكن أن تؤدي الأنشطة المعيارية إلى النجاح التنظيمي.
- تطبيق المنهجية الصحيحة لجمع البيانات وتحليلها.
- تحليل الطرق المناسبة للتحسين المستمر.
- إدراك مزايا قياس النداء الفعال.

الكفاءات المستهدفة:

- مقدمة لقياس النداء.
- مبادئ قياس النداء.
- أنواع القياس المختلفة ومتى يتم استخدامها.
- كيفية إدارة مشروع قياس النداء بشكل أكثر فعالية.
- فهم البيانات والمقاييس وأدوات التحليل.

محتوى الدورة

الوحدة الأولى، قياس الأداء، لماذا يهم وكيف نفعل ذلك؟:

- الحاجة إلى قياس الأداء
- استخدام القياس لتحويل مؤسستك
- تاريخ القياس
- شرح مؤشرات الأداء الرئيسية KPI
- قياس الأشياء الصحيحة

الوحدة الثانية، عملية قياس الأداء:

- تاريخ قياس الأداء
- مصطلحات قياس الأداء
- قياس الأداء الاستراتيجي
- قياس الأداء الداخلي مقابل قياس الأداء الخارجي
- تطبيق نهج قياس الأداء المناسب

الوحدة الثالثة، إجراء مشروع قياس الأداء:

- كيفية تحديد مشاريع قياس الأداء المناسبة
- إدارة مشروع قياس الأداء الناجح
- مراحل قياس الأداء
- تحديد واختيار المقاييس والشركاء
- إدارة المشاريع المرجعية

الوحدة الرابعة، فهم بيانات ومقاييس وأدوات التحليل:

- استخدام البيانات وإساءة استخدامها: استخدام البيانات بشكل بناء
- مراجعة بسيطة للمصطلحات والتقنيات الإحصائية الرئيسية
- أهمية الانحراف المعياري والتباين
- تقنية CATWOE، RCA، Effect & Cause and Whys-5
- جمع وتحليل معلومات قياس الأداء

الوحدة الخامسة، أدوات أساسية لقياس الأداء والتحسين المستمر:

- كيزن والتحسين المستمر
- سيجها وستة DMAIC
- نهج بوكا نير
- القضايا القانونية والأخلاقية في قياس الأداء
- تخطيط العمل الشخصي