



أدوات ومنهجيات التحسين المستمر للجودة



## أدوات ومنهجيات التحسين المستمر للجودة

### المقدمة:

يعتبر قياس النداء أحد أكثر أدوات النعمال 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 للتحسين 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 وفيدة 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.
- أصحابي 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 المشاركين قادرين على:

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

### الكتفاعات المستهدفة:

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

## محتوى الدورة

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

- الحاجة إلى قياس الأداء
- استخدام القياس لتحويل ووسيطك
- تاريخ القياس
- شرح مؤشرات النداء الرئيسية KPI
- قياس النشطة الصحيحة

### الوحدة الثانية، عملية قياس الأداء:

- تاريخ قياس النداء
- مصطلحات قياس النداء
- قياس النداء الاستراتيجي
- قياس النداء الداخلي مقابل قياس النداء الخارجي
- تطبيق نهج قياس النداء النسب

### الوحدة الثالثة، إجراء مشروع قياس الأداء:

- كيفية تحديد مشاريع قياس النداء المناسبة
- إدارة مشروع قياس النداء الناجح
- مرافق قياس النداء
- تحديد اختيار المقاييس والشركاء
- إدارة المشاريع المرجعية

### الوحدة الرابعة، فهم بيانات ومقاييس وأدوات التحليل:

- استخدام البيانات واسعة استخدامها: استخدام البيانات بشكل بناء
- مراجعة بسيطة للمصطلحات والتقنيات الإحصائية الرئيسية
- أهمية الانحراف المعياري والتباين
- Technique Effect & Cause and Whys-5.RCA.CATWOE
- جمع وتحليل معلومات قياس النداء

### الوحدة الخامسة، أدوات أساسية لقياس الأداء والتحسين المستمر:

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