ملخص الدورة

دورة الجودة والتميز المؤسسي

من فهم الجودة إلى ممارستها... نحو التميز المؤسسي

سِعَة Siaah للتدريب

عن الدورة

رحلة تدريبية من ثلاثة محاور تنقلك من فهم الجودة إلى ممارستها. يقدّم كل محور فيديو قصيرًا (أقل من خمس دقائق) يتضمن شرحًا مرئيًا ونشاطًا تطبيقيًا وخلاصة، ويجمع هذا الملخص أهم ما ورد فيها لتعود إليه في أي وقت.

٠١ مفاهيم الجودة المؤسسية وأسسها

مفهوم الجودة المؤسسية، ولماذا هي أساس التميز، ومبادئها، ودور القيادة والثقافة، والعلاقة بين الجودة ورضا المستفيد، والانتقال من «الجودة كإجراء» إلى «الجودة كثقافة».

النشاط: فكّر وطبّق

٠٢ أدوات الجودة ومعايير الاعتماد

أدوات الجودة ودورها في تحليل الأداء، وجمع البيانات وتحليلها، ومؤشرات الأداء الرئيسية KPIs، ومعايير الاعتماد، والعلاقة بين المعيار والدليل والمؤشر والنتيجة.

النشاط: اكتشف أداة الجودة المناسبة

٠٣ التطبيق العملي والتحسين المستمر

دورة خطّط – نفّذ – تحقّق – حسّن، وتحويل المفاهيم إلى ممارسات، وسيناريو عملي من تحديد الفجوة إلى تعميم التحسين، وترسيخ التحسين ثقافةً مؤسسية.

النشاط: خطتك للتحسين

رحلتك في الدورة

مفاهيم الجودة ← أدوات ومعايير الجودة ← التطبيق والتحسين المستمر ← **التميز المؤسسي**

ماذا ستحقق بعد الدورة؟

تفهم مفاهيم الجودة
منظومتها ومبادئها ودور القيادة والثقافة فيها

تمتلك أدواتها ومعاييرها
تقيس بذكاء، وتحلّل بدقة، وتلتزم بالمعايير

تضع خطتك للتحسين
تحدّد الفجوة وسببها، وتطبّق الحل وتقيس أثره

قاعدة تختصر الدورة

ابدأ بخطوة صغيرة... وقِس أثرها... ثم حسّنها.

لاحظ – قيّم – طوّر

٠١ مفاهيم الجودة المؤسسية وأسسها

ما المقصود بالجودة المؤسسية؟

منظومة متكاملة من **القيم والممارسات** تضمن تقديم الخدمة بكفاءة، وفق **معايير واضحة**، بما يلبّي توقعات **المستفيد** ويتجاوزها.

منظومة	معايير	المستفيد
لا جهد فردي	قابلة للقياس	محور العمل كله

لماذا تُعدّ الجودة أساسًا للتميز؟

التميز لا يأتي قفزة واحدة، بل يُبنى درجةً درجة:

أداء منضبط ← ثقة المستفيد ← سمعة مؤسسية ← **تميّز مستداح**

المبادئ الأساسية للجودة

التركيز على المستفيد	القيادة الفاعلة	مشاركة العاملين
فهم احتياجاته وتجاوز توقعاته	رؤية واضحة وتوجيه موحّد	كل فرد شريك في الجودة

منهجية العمليات	القرار المبني على البيانات	التحسين المستمر
إدارة العمل كعمليات مترابطة	الحقائق قبل الانطباعات	رحلة تطوير لا تتوقف

دور القيادة والثقافة المؤسسية

القيادة

- ترسم رؤية واضحة
- تكون قدوة في الالتزام
- تمكّن الفرق بالصلاحيات والموارد

الثقافة المؤسسية

- قيم مشتركة
- مسؤولية جماعية
- تعلّم مستمر

وحين يلتقيان تنشأ **بيئة جودة مستدامة**.

الجودة ورضا المستفيد: سلسلة القيمة

الجودة ← رضا المستفيد ← الكفاءة ← التحسين ← **التميز**

كل حلقة تقوّي الحلقة التي تليها.

من «الجودة كإجراء» إلى «الجودة كثقافة»

الجودة كإجراء	الجودة كثقافة
نماذج تُعبّأ	قناعة تُمارس كل يوم
استعداد عند الزيارات فقط	تحسين ذاتي مستمر
مسؤولية إدارة الجودة وحدها	مسؤولية يتشاركها الجميع

نشاط سريع: فكّر وطبّق

ما أبرز ممارسة في مؤسستك تعكس مفهوم الجودة؟ وما الممارسة التي تحتاج إلى تحسين؟

خلاصة النشاط: لاحظ – قيّم – طوّر

خلاصة المحور الأول

- الجودة منظومة قيم وممارسات، لا إجراء منفرد.
- مبادئها تبدأ بالمستفيد وتنتهي بالتحسين المستمر.
- القيادة القدوة والثقافة المشتركة محرّكا الجودة.
- رضا المستفيد هو البوابة الحقيقية إلى التميز.

٠٢ أدوات الجودة ومعايير الاعتماد

ما أدوات الجودة؟

وسائل منهجية تساعدنا على **جمع البيانات وتحليلها**، لنفهم الأداء ونكتشف جذور المشكلات ونتخذ **قرارات مبنية على الحقائق**.

جمع ← تحليل ← قرار

أهم أدوات الجودة في المؤسسات

ورقة الفحص تسجيل البيانات وعدّها	**مخطط باريتو** التركيز على الأسباب الأهم	**عظم السمكة** الوصول إلى جذور المشكلة
خريطة العملية تتبّع خطوات العمل	**المدرج التكراري** قراءة توزيع البيانات	**لوحة الضبط** مراقبة استقرار الأداء

جمع البيانات وتحليلها

١ **حدّد السؤال:** ماذا نريد أن نعرف؟

٢ **اجمع البيانات:** استبانات، سجلات، ملاحظة

٣ **نظّم وتحقّق:** دقة البيانات واكتمالها

٤ **حلّل واستنتج:** أنماط، أسباب، فرص

بيانات دقيقة = قرارات صائبة

مؤشرات الأداء الرئيسية KPIs

تخبرنا أين نحن من أهدافنا. مكوّنات المؤشر الجيد:

- اسم واضح وتعريف محدد
- معادلة حساب ثابتة
- مستهدف قابل للتحقيق
- دورية قياس معروفة
- مسؤول عن المتابعة

مثال توضيحي: نسبة رضا المستفيدين ٨٦٪ والمستهدف ٩٠٪، بقياس ربع سنوي.

ما معايير الاعتماد؟

متطلبات مرجعية معتمدة تحدّد **مستوى الأداء المتوقع**، وتُقيّم المؤسسة في ضوئها للحصول على الاعتماد والاعتراف بجودة أدائها.

مرجع موحّد | مستوى متوقع | اعتراف خارجي

لماذا نلتزم بالمعايير؟

- لغة مشتركة للأداء
- وضوح التوقعات
- قياس ومقارنة عادلة
- ثقة المستفيد والجهات المعنية

المعيار – الدليل – المؤشر – النتيجة

المفهوم	السؤال	مثال
المعيار	ماذا يُطلب؟	تقديم خدمة سريعة للمستفيد
الدليل	ما الذي يثبت التطبيق؟	سجلات الطلبات وأوقات الرد
المؤشر	كيف نقيس؟	متوسط زمن الاستجابة
النتيجة	ماذا تحقق؟	انخفاض زمن الرد وارتفاع الرضا

المعيار ← التطبيق ← جمع الأدلة ← القياس ← التقييم ← التحسين

كل دورة تنتهي بتحسين... وتبدأ بعدها دورة بمستوى أعلى.

نشاط: اكتشف أداة الجودة المناسبة

الحالة: لاحظت مؤسسة انخفاض مستوى رضا المستفيدين خلال الأشهر الثلاثة الأخيرة. ما الأداة أو المؤشر الذي ستستخدمه لتحليل المشكلة؟ ولماذا؟

الإجابة النموذجية: ١ قِس بمؤشر رضا المستفيدين واستبانة قصيرة، ٢ رتّب أسباب الشكاوى بمخطط باريتو، ٣ حلّل الجذور بمخطط عظم السمكة (الأفراد، الإجراءات، الأنظمة، البيئة).

خلاصة المحور الثاني

قِس بذكاء – حلّل بدقة – التزم بالمعايير

٠٣ التطبيق العملي والتحسين المستمر

دورة التحسين المستمر

خطّط	نفّذ	تحقّق	حسّن
حدّد الهدف والإجراءات	طبّق على نطاق محدود	قِس وقارن بالمستهدف	عمّم الناجح وعدّل ما يلزم

ثم تبدأ الدورة من جديد بمستوى أعلى... تحسين لا يتوقف.

من المفهوم إلى الممارسة

المفهوم	الممارسة العملية
رضا المستفيد	استبانة شهرية ومؤشر متابعة
التحسين المستمر	اجتماع مراجعة شهري للفريق
القرار المبني على البيانات	لوحة مؤشرات يراجعها القائد أسبوعيًا

سيناريو تطبيقي خطوة بخطوة

مركز خدمات يتلقّى شكاوى متكررة من **تأخر الرد** على طلبات المستفيدين. زمن الرد الحالي **٥ أيام**، والمستهدف **يومان**.

الخطوة	ماذا فعلنا؟
١ تحديد الفجوة	الواقع ٥ أيام والمستهدف يومان، إذن الفجوة ٣ أيام.
٢ تحليل الأسباب	بمخطط عظم السمكة: تحويل يدوي للطلبات، وغياب أولويات واضحة، وضغط في أوقات الذروة.
٣ خطة التحسين	إحالة إلكترونية للطلبات، وتصنيفها حسب الأولوية، وتوزيع المناوبات في أوقات الذروة.
٤ تنفيذ الحلول	تجربة الحلول لمدة شهر في قسم واحد قبل التعميم.
٥ قياس النتائج	انخفض زمن الرد من ٥ أيام إلى ٢٫٥ يوم.
٦ التعديل والتعميم	ضبط معايير الأولوية لسد الفجوة المتبقية، ثم تعميم التجربة على الأقسام.

ترسيخ التحسين ثقافةً مؤسسية

- احتفِ بالتحسينات الصغيرة
- اجعل المراجعة عادة دورية
- شارك الدروس المستفادة
- امنح الفرق صلاحية المبادرة

نشاط تطبيقي: خطتك للتحسين

اختر مشكلة أو فجوة حقيقية في بيئة عملك، وأجب:

١ ما المشكلة؟ ٢ ما السبب المحتمل؟

٣ ما الإجراء التحسيني؟ ٤ كيف أقيس نجاح التحسين؟

خلاصة المحور الثالث

- خطّط – نفّذ – تحقّق – حسّن: دورة لا تتوقف.
- جرّب على نطاق محدود، وقِس قبل التعميم.
- حدّد الفجوة وحلّل السبب قبل اختيار الحل.
- التحسين ثقافة يومية يشارك فيها الجميع.

مبارك! أتممت الدورة بنجاح

فهمت مفاهيم الجودة، وامتلكت أدواتها ومعاييرها، ووضعت خطتك للتحسين. أنت الآن جاهز لتقود التحسين في مؤسستك... **فابدأ اليوم.**

ابدأ بخطوة صغيرة... وقِس أثرها... ثم حسّنها.