



إدارة الجودة

**تقييم وتحسين الأداء الجودي للخدمات
اللوجستية**

Course Introduction

تعتبر الخدمات أحد العناصر الأساسية بشكل جزئي في سلسلة التوريد، حيث يوجد مباشرة على منتجات الجودة وعملاء الرضا. ويهدف هذا البرنامج التدريبي إلى تزويد المشاركين بالمعرفة والضرورة لتطبيق الأداء الجيد للخدمات اللوجستية، مما يساهم في كفاءة العمليات ورضا العملاء.

Target Audience

- مدراء ومشرفو الخدمات اللوجستية
- موظفو إدارة الجودة
- المختصون في سلسلة الإمداد

Learning Objectives

- تقديم فهم شامل للمفاهيم الأساسية والتعريف بأهمية الجودة في الخدمات اللوجستية
- اكتساب المهارات اللازمة لتقييم الأداء الجودي للخدمات اللوجستية
- تعلم كيفية تطوير استراتيجيات فعالة لتحسين الأداء الجودي
- التعرف على أدوات وأساليب تحسين الجودة في الخدمات اللوجستية
- تطوير مهارات العمل الجماعي لتحقيق أهداف تحسين الجودة

Course Outline

- day one

:تعريف الجودة

- مفهوم الجودة في السياق اللوجستي
- الفرق بين الجودة في المنتجات والخدمات

:أهمية الجودة في الخدمات اللوجستية

- تأثير الجودة على رضا العملاء
 - العلاقة بين الجودة والتكاليف التشغيلية
 - دور الجودة في تعزيز التنافسية في السوق
- day two

(KPIs) مؤشرات الأداء الرئيسية:

- تعريف مؤشرات الأداء وأهميتها في قياس الجودة.
- أمثلة على مؤشرات الأداء في اللوجستيات (مثل: وقت التسليم، دقة الطلبات، تكاليف النقل).

:أدوات تقييم الأداء

- لتحليل الأداء (Heat Maps) استخدام الخرائط الحرارية.
 - (Self-Assessment Model) تطبيق نموذج التقييم الذاتي.
 - بين الأداء الحالي والأهداف المرسومة (Gap Analysis) تحليل الفجوات.
- day three

:منهجيات تحسين الأداء

- مبادئ تقليل الهدر وزيادة الكفاءة: Lean.
- Value Stream Mapping وS مثل Lean 5 أدوات.

.تقليل العيوب وتحسين العمليات Six Sigma

- مراحل DMAIC (Define, Measure, Analyze, Improve, Control).

:تطوير خطط العمل لتحسين الأداء

- كيفية تحديد الأهداف القابلة للقياس.
- تصميم خطة عمل شاملة تتضمن الأدوار والمسؤوليات.

- أهمية التواصل والتعاون في تنفيذ الخطط.
- day four

تحليل العوامل المؤثرة على الجودة

- طرق تحليل السبب الجذري (Root Cause Analysis).
- لتحديد المشكلات (Fishbone Diagram) استخدام مخطط إيشكاوا.

استخدام أدوات الجودة

- تنظيم بيئة العمل لتعزيز الكفاءة: 5S.
- دورة التخطيط والتنفيذ والتحقق والتصرف: PDCA.
- تحديد المخاطر المحتملة في العمليات: (تحليل تأثيرات الفشل وأنماطه) FMEA.
- day five

تحليل دراسات حالة ناجحة

- دراسة حالات لشركات لوجستية حققت تحسينات ملحوظة في الجودة.
- دروس مستفادة من التجارب السابقة.

مناقشة التحديات والحلول

- التحديات الشائعة في تحسين الأداء الجودي.
- استراتيجيات مبتكرة للتغلب على تلك التحديات.

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
May 5, 2025	May 9, 2025	5 days	4250.00 \$	UAE - Abu Dhabi
July 14, 2025	July 18, 2025	5 days	4950.00 \$	Turkey - Antalya

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
Nov. 24, 2025	Nov. 28, 2025	5 days	4250.00 \$	UAE - Dubai