



السَّلَاةُ

S L S A L A H



اسم البرنامج التدريبي: PMP

عنوان الجلسة إدارة الجودة في المشاريع

اسم المولى

الافتتاحية

يطيب لنا في منصة سلسلة كيريز أن نرحب بكم في البرنامج التأهيلي محترف إدارة المشاريع PMP

إن هذا البرنامج يأتي في إطار الجهود المستمرة لتطوير القدرات وتحسين الأداء في المجالات المهنية والحياتية. ونأمل أن يكون هذا البرنامج فرصة لتعلم المهارات الجديدة وتبادل الخبرات بين المتدربين.

شكراً لكم على حضوركم وتفاعلكم..

كما نتمنى لكم وقتاً مفيداً وممتعاً في هذا البرنامج..

إقرار وتعهد

إقرار تعهد حقوق ملكية فكرية

الحقبة التأهيلة تعود حقوق ملكيتها الفكرية منصة سلسلة كيرز وتستخدم لأغراض التأهيل عبر المنصة وعليه أتعهد بعدم استخدام محتوى الحقبة التأهيلية (مادة علمية، استبانات، حالات دراسية، صور، رسوم توضيحية، ...) خارج المنصة أو مشاركتها مع الغير دون أخذ الموافقات الرسمية والنظامية الصريحة الإلزامية، لذلك من صاحب حق الملكية الفكرية، وبناءً عليه أتحمل كافة المسؤوليات القضائية الناتجة عن المطالبات والتعويضات المترتبة على الإخلال بذلك..

دليل البرنامج التأهيلي للجلسة

الهدف العام للجلسة



تزويد المتعلمين بالمعرفة والمهارات اللازمة لتخطيط وإدارة ومراقبة جودة المنتجات والمخرجات ضمن بيئة المشروع، بما يضمن تحقيق رضا العملاء والالتزام بالمعايير المعتمدة.

الأهداف التفصيلية للجلسة



◀ من المتوقع بعد انتهاء المتدرب من المشاركة في الجلسة أن يكون قادراً على أن:

◀ تحديد مفاهيم الجودة الأساسية مثل الجودة مقابل الدرجة، والدقة مقابل الصحة، والتميز بين ضمان الجودة وضبط الجودة.

◀ شرح عمليات إدارة الجودة الثلاثة: تخطيط الجودة، إدارة الجودة، وضبط الجودة، وتوضيح دور كل منها في دورة حياة المشروع.

◀ تحليل أدوات ومخرجات إدارة الجودة بما في ذلك خطة إدارة الجودة، مقاييس الجودة، ومخطط السبب والتأثير.

◀ تمييز العلاقة بين إدارة الجودة وإدارة المشروع من حيث المبادئ المشتركة كرضا العملاء، والتحسين المستمر، ومسؤولية الإدارة.

قائمة المصطلحات

م	المصطلح	التعريف
١	الجودة: (Quality)	مدى قدرة المنتج أو الخدمة على تلبية المتطلبات المحددة والمتوقعة، وهي لا تعني بالضرورة الفخامة بل المطابقة للمعايير.
٢	الدرجة: (Grade)	تصنيف يُعطى للمنتجات أو الخدمات التي تؤدي نفس الوظيفة لكن تختلف في الخصائص الفنية أو الأداء، مثل الاختلاف بين الهواتف الاقتصادية والفاخرة.
٣	ضمان الجودة (Quality Assurance):	الأنشطة المخططة والمنهجية التي تضمن تنفيذ العمليات بشكل يؤدي إلى تحقيق الجودة المطلوبة.
٤	ضبط الجودة (Quality Control):	عملية فحص النتائج الفعلية للمشروع للتحقق من مطابقتها للمعايير وتحديد وتصحيح الانحرافات إن وجدت.
٥	مقياس الجودة (Quality Metric):	مؤشر كمي يُستخدم لقياس سمة من سمات المشروع أو المنتج، مثل نسبة العيوب أو معدل إنجاز المهام في الوقت المحدد.

الموضوع إدارة الجودة في المشاريع

مقدمة

تُعد إدارة الجودة جزءًا محوريًا في إدارة المشاريع، وتهدف إلى التأكد من أن مخرجات المشروع تتماشى مع متطلبات الجودة والمعايير المحددة. يتم ذلك من خلال تخطيط الجودة، وإدارتها أثناء التنفيذ، ومراقبة وضبط النتائج لضمان تحقيق رضا العميل. (PMI, ٢٠٢١)

عمليات إدارة الجودة

تخطيط إدارة الجودة

هي العملية التي يتم من خلالها تحديد المتطلبات والمعايير الخاصة بالجودة للمشروع ولمخرجاته، وتوثيق كيفية الالتزام بهذه المتطلبات. يحدد هذا التخطيط الاستراتيجيات والأدوات المستخدمة لتحقيق الجودة. (PMI, ٢٠٢١)

إدارة الجودة

تتضمن تحويل خطة إدارة الجودة إلى أنشطة قابلة للتنفيذ تُراعي السياسات المؤسسية للجودة، من أجل دعم جودة العمليات والمخرجات. (PMI, ٢٠٢١)

ضبط الجودة

تتضمن مراقبة نتائج تنفيذ أنشطة إدارة الجودة وتسجيلها، بهدف تقييم الأداء وضمان توافق مخرجات المشروع مع متطلبات العميل. (PMI, ٢٠٢١)

مفاهيم الجودة الأساسية

الجودة مقابل الدرجة

تشير الجودة إلى "مدى مطابقة الخصائص المتأصلة في المنتج أو الخدمة للمتطلبات"، بينما تشير الدرجة إلى "فئة تُخصص للمنتجات أو الخدمات ذات

الاستخدام الوظيفي نفسه ولكن بمواصفات فنية مختلفة". المنتج ذو الدرجة المنخفضة لا يعني بالضرورة ضعف الجودة، لكن المنتج منخفض الجودة يُعد مشكلة. (PMI, ٢٠٢١)

الدقة مقابل الصحة

- **الدقة (Precision):** تعني التناسق بين القياسات المتكررة، بحيث تكون متقاربة.
- **الصحة (Accuracy):** تعني قرب القيمة المقاسة من القيمة الحقيقية. يمكن أن تكون القياسات دقيقة ولكن غير صحيحة، والعكس كذلك (PMI, ٢٠٢١).

ضمان الجودة مقابل ضبط الجودة

- **ضمان الجودة (Quality Assurance):** هو تنفيذ الأنشطة المخطط لها والمنهجية لضمان الالتزام بجميع العمليات المطلوبة.
- **ضبط الجودة (Quality Control):** هو رصد نتائج المشروع للتحقق من مدى مطابقتها للمعايير، وتحديد الأسباب المحتملة للأداء غير المقبول (PMI, ٢٠٢١).

العلاقة بين إدارة الجودة وإدارة المشروع

تُعترف كل من إدارة الجودة وإدارة المشروع بأهمية العوامل التالية:

- رضا العملاء
- الوقاية بدلاً من التفتيش
- مسؤولية الإدارة
- التحسين المستمر (Deming, ١٩٨٦; PMI, ٢٠٢١)

أدوات الجودة

خطة إدارة الجودة

هي وثيقة تُوضح كيفية تنفيذ سياسات الجودة المؤسسية خلال المشروع، وتشمل الأدوار، والمسؤوليات، والمعايير، وأدوات القياس، ومؤشرات الأداء (PMI, ٢٠٢١).

مقاييس الجودة (Quality Metrics)

تصف مقاييس الجودة سمات محددة للمشروع أو المنتج وكيفية التحقق منها خلال عملية ضبط الجودة. أمثلة:

- نسبة المهام المكتملة في الوقت المحدد
- معدل الفشل
- عدد العيوب في اليوم
- مؤشرات رضا العملاء
- التغطية بالاختبارات (PMI, ٢٠٢١)

مخطط السبب والتأثير (Cause-and-Effect Diagram)

يُستخدم لتحديد الأسباب الجذرية للمشكلات. يُعرف أيضًا بمخطط "عظمة السمكة" أو "إيشيكاوا".

تكلفة الجودة

تشمل جميع التكاليف المرتبطة بمنع العيوب، وتقييم الأداء، وإصلاح العيوب المكتشفة سواء قبل أو بعد التسليم. وتنقسم إلى:

- تكاليف الوقاية
- تكاليف التقييم



- تكاليف الفشل الداخلي
- تكاليف الفشل الخارجي (Juran & Godfrey, ١٩٩٩)

الفرق بين ضبط الجودة وإدارة الجودة

- **ضبط الجودة** يركز على المنتج النهائي ومخرجاته.
- **إدارة الجودة** تركز على العمليات وتضمن تطبيق سياسات الجودة خلال المشروع (PMI, ٢٠٢١)

ملخص الموضوع

تُعد إدارة الجودة من الركائز الأساسية في نجاح المشاريع، حيث تهدف إلى ضمان تلبية المنتجات والمخرجات لمتطلبات العملاء والمعايير المحددة. يشمل ذلك ثلاث عمليات متكاملة: تخطيط الجودة لتحديد المعايير المطلوبة، إدارة الجودة لتطبيق السياسات والإجراءات داخل المشروع، وضبط الجودة لمراقبة النتائج وتأكيد مطابقتها للمواصفات. وتُستخدم أدوات مثل خطة إدارة الجودة، مقاييس الأداء، ومخططات السبب والتأثير لتوجيه هذه العمليات وضمان كفاءتها.

كما تميز المادة بين مفاهيم رئيسية مثل الجودة مقابل الدرجة، والدقة مقابل الصحة، إضافة إلى الفروق الجوهرية بين ضمان الجودة وضبطها. وتؤكد على أهمية المبادئ المشتركة بين إدارة الجودة وإدارة المشروع مثل التحسين المستمر، ورضا العميل، ومسؤولية القيادة. من خلال تطبيق هذه المفاهيم والأدوات، يتم تعزيز موثوقية المشروع وتقليل الفشل وتحقيق القيمة المستهدفة.



ملاحظات

المراجع العربية

- Project Management Institute. (٢٠٢١). *A guide to the project management body of knowledge (PMBOK® Guide)* (٧th ed.). Project Management Institute.
- Juran, J. M., & Godfrey, A. B. (١٩٩٩). *Juran's quality handbook* (٥th ed.). McGraw-Hill.
- Deming, W. E. (١٩٨٦). *Out of the crisis*. MIT Center for Advanced Educational Services.
- Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (٢٠١٦). *Quality management for organizational excellence: Introduction to total quality* (٨th ed.). Pearson.
- Hoyle, D. (٢٠١٧). *Quality management essentials*. Routledge.

