معايير أنظمة الإدارة

حالات عدم المطابقة وأسبابها

يوم واحد لمعالجة حالات عدم المطابقة إلى غاية أسبابها وتفادي عودتها. يتعلم المشاركون وصف القصور وصفاً واقعياً وتقرير المعالجة الفورية والبحث عن الأسباب بـ «5 لماذا» ومخطط إيشيكاوا، ثم التحقق من فعالية الإجراءات التصحيحية. والحالات المعالَجة هي حالات عدم المطابقة وشكايات الزبناء وأوجه القصور في التدقيق لديكم.

المدة : 1 يوم

الأهداف

1. وصف حالة عدم مطابقة وصفاً واقعياً: المتطلب والملاحظة والدليل
2. التمييز بين التصحيح والإجراء التصحيحي وتقرير المعالجة الفورية
3. تطبيق «5 لماذا» ومخطط إيشيكاوا للوصول إلى السبب الجذري
4. تحديد إجراءات تصحيحية متناسبة والتحقق من فعاليتها
5. تقييم جودة سجل حالات عدم المطابقة والإجراءات

البرنامج

اليوم 1 – صباحًا

عدم المطابقة والشكاية والقصور في التدقيق والحادثة:
- المصادر ومسار المعالجة
- تحرير ملاحظة: المتطلب والوقائع والأدلة والمدى
- التصحيح والتحكم في المنتج أو الوضعية غير المطابقة

تحليل الأسباب: 5 لماذا وإيشيكاوا والتحقق من الأسباب في
- الميدان

اليوم 1 – مساءً (ورشة)

ورشة: تحليل أسباب ثلاث حالات عدم مطابقة حقيقية في
- موقعكم

خطة الإجراءات التصحيحية: المسؤولون والآجال ومعيار
- الفعالية
- الإغلاق والتحقق من الفعالية: متى وكيف
- اختبار المكتسبات ومراجعة سجلكم

المقاربة البيداغوجية

- حالات حقيقية مستمدة من شكاياتكم وتقارير تدقيقكم وبطاقات عدم المطابقة
- تحليل الأسباب في مجموعات فرعية على السبورة، ثم عرض نقدي
- تمرين لإعادة كتابة ملاحظات سيئة الصياغة
- اختبار نهائي

التقييم والوثائق

شهادة مرقّمة وقابلة للتحقق عبر الإنترنت لكل مشارك؛ اختبار للمكتسبات في نهاية اليوم، (J+1). وتقييم فوري في اليوم الموالي. وتتوصل المقاولة بتقرير عن التكوين وبتحليلات الأسباب المنجزة في الورشة.

دعامات ثنائية اللغة لكل مشارك؛ وكل تكوين حضوري مرفق بنسخته الرقمية على منصة OmniLearn.

معلومة مفيدة

بالنسبة للمشاكل المعقدة أو المتكررة، يعمّق تكوين «حل المشاكل: 8D وA3 و«لماذا» الخمسة والأسئلة Ishikawa: المنهجية والعمل في فريق متعدد التخصصات.

معلومات عملية

المدة	يوم 1
الفئة المستهدفة	مسؤولو الجودة ومسؤولو العمليات ورؤساء الفرق وتقنيو الجودة والإنتاج
المتطلبات المسبقة	لا يلزم أي شرط مسبق
عدد المشاركين	مجموعات من 6 إلى 12 مشاركًا داخل المقاولة
الصيغة	داخل المقاولة، حضوريًا في موقعكم
اللغة	الفرنسية أو الدارجة أو الإنجليزية؛ دعامات ثنائية اللغة
التمويل	العقود الخاصة للتكوين لدى مكتب التكوين المهني (TFP)، ومجموعات الاستشارة GIAC، والمغرب المقاولات: تُعدّ الملفات معكم دون أي تكلفة إضافية.
تكييف البرنامج	برنامج مكيَّف مع مساطركم وتجهيزاتكم والفئة المستهدفة

أسئلة شائعة

لماذا تعود حالات عدم المطابقة نفسها؟
غالباً لأن التصحيح اعتُبر إجراءً تصحيحياً، أو لأن السبب المعتمد لم يكن سوى عرَض. ويدرب التكوين على التحقق من سبب في الميدان قبل تقرير الإجراء.

ما الفرق بينه وبين تكوين 8D؟
يغطي هذا اليوم المعالجة الاعتيادية للقصور في نظام تدبير. أما مقاربة 8D، التي تنشأ غالباً عن شكاية زبون وتعبئ فريقاً متعدد التخصصات، فتستهدف المشاكل المعقدة، الأثقل.

من ينبغي أن يشارك؟
مسؤولو الجودة ومسؤولو العمليات ورؤساء الفرق والتقنيون الذين يفتحون البطاقات أو يعالجونها. وتكوين من يرصدون ومن يحللون معاً يحسّن جودة الملاحظات.

هل يلزم إحضار حالات؟
نعم: من ثلاث إلى خمس حالات عدم مطابقة أو شكايات أو أوجه قصور في التدقيق حديثة، منها إن أمكن حالة تتكرر باستمرار. وتُحلّل في الورشة.