MERCURY

# مسؤول ضمان ومراقبة الجودة

8 – 12 أغسطس 2027

عمّان (الأردن)

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

# مسؤول ضمان ومراقبة الجودة

**المرجع:** 120439_130100 **التاريخ:** 8 – 12 أغسطس 2027 **المكان:** عمّان (الأردن) **الرسوم:** Euro 3300

## مقدمة دورة مسؤول ضمان ومراقبة الجودة:

تُعدّ دورة مسؤول ضمان ومراقبة الجودة برنامجًا متخصصًا يُعدّ المشاركين لتولّي مسؤولية الجودة داخل مؤسساتهم بكفاءة واحتراف. ويستعرض البرنامج المفاهيم الجوهرية التي تميّز ضمان الجودة بوصفه نهجًا وقائيًا عن مراقبة الجودة بوصفها نشاطًا للفحص والتحقق. ويتناول تدريب مسؤول ضمان ومراقبة الجودة بناء أنظمة ضمان الجودة وفق المعايير الدولية وفي مقدمتها المواصفة ISO 9001. كما يركّز على تصميم إجراءات مراقبة الجودة واستخدام الأدوات الإحصائية في ضبط العمليات وتحليل الانحرافات. ويُغطي البرنامج منهجيات التدقيق الداخلي وتحليل الأسباب الجذرية وإدارة الإجراءات التصحيحية والوقائية. ويربط المحتوى بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة ومبادرات تحسين الجودة المستمر وقياس الأداء بمؤشرات دقيقة. ويخرج المشارك من البرنامج قادرًا على قيادة إدارة ضمان الجودة وإدارة مراقبة الجودة بما يعزّز رضا العملاء ويرفع كفاءة المؤسسة.

## الفئات المستهدفة:

تستهدف دورة مسؤول ضمان ومراقبة الجودة، الفئات والمحترفين لاكتساب المعرفة والمهارات:

- مسؤولو ضمان الجودة الجدد والحاليون.
- مسؤولو مراقبة الجودة في المصانع والمختبرات.
- مديرو ومشرفو إدارة ضمان الجودة.
- العاملون في إدارة مراقبة الجودة والتفتيش.
- مدققو الجودة الداخليون.
- مديرو العمليات والإنتاج.
- منسقو أنظمة الإيزو والتميز المؤسسي.
- مهندسو العمليات وتحسين الجودة.
- مسؤولو خدمة العملاء ومعالجة الشكاوى.
- قادة الفرق المسؤولون عن جودة المخرجات.
- موظفو الامتثال والرقابة الداخلية.
- المرشحون للانتقال إلى وظائف الجودة.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

## أهداف الدورة التدريبية:

في نهاية هذا البرنامج التدريبي مسؤول ضمان ومراقبة الجودة، سيكون المشاركون قادرين على:

- التمييز بين مفهومي ضمان الجودة ومراقبة الجودة.
- شرح دور مسؤول ضمان الجودة في المؤسسة.
- تحليل متطلبات أنظمة ضمان الجودة الحديثة.
- مواءمة إجراءات المؤسسة مع متطلبات ISO 9001.
- صياغة سياسة الجودة وأهدافها القابلة للقياس.
- تصميم إجراءات مراقبة الجودة لكل مرحلة تشغيلية.
- إعداد خطط الفحص والاختبار ومعايير القبول.
- تطبيق أدوات الجودة السبع في حل المشكلات.
- تفسير خرائط التحكم ومؤشرات قدرة العملية.
- تقييم أداء الموردين وضمان جودة المدخلات.
- تخطيط عمليات التدقيق الداخلي وتنفيذها باحتراف.
- إدارة حالات عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية.
- تحليل الأسباب الجذرية للعيوب المتكررة.
- تقييم تكاليف الجودة واقتراح سبل خفضها.
- بناء مؤشرات أداء دقيقة لقياس الجودة.
- توظيف البيانات في اتخاذ قرارات الجودة.
- ربط ممارسات إدارة الجودة الشاملة بالأهداف الاستراتيجية.
- قيادة مبادرات تحسين الجودة المستمر.
- إعداد تقارير جودة واضحة للإدارة العليا.
- نشر ثقافة الجودة بين فرق العمل.

## الكفاءات المستهدفة:

سيكتسب المشاركون الكفاءات التالية من خلال برنامج مسؤول ضمان ومراقبة الجودة:

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

- التفكير التحليلي في قضايا الجودة.
- التطبيق المنهجي لإجراءات مراقبة الجودة.
- إدارة الوثائق والسجلات وفق أنظمة ضمان الجودة.
- التخطيط للتدقيق والتقييم الموضوعي.
- استخدام الأساليب الإحصائية في ضبط العمليات.
- حل المشكلات بمنهجية الأسباب الجذرية.
- إدارة المخاطر المرتبطة بالجودة.
- قياس الأداء عبر مؤشرات واضحة.
- اتخاذ القرار المبني على البيانات.
- التواصل الفعال مع الإدارات والموردين.
- قيادة فرق تحسين الجودة.
- إدارة التغيير ونشر ثقافة الجودة الشاملة.
- الالتزام بالمعايير والامتثال التنظيمي.
- التركيز على رضا العميل الداخلي والخارجي.

## دراسات حالة من الواقع العملي:

في تدريب مسؤول ضمان ومراقبة الجودة، سيطوّر المشاركون قدراتهم عبر دراسة الحالات:

- تحليل ارتفاع نسبة المرتجعات في خط إنتاج.
- معالجة شكوى عميل رئيسي حول عيوب متكررة.
- تقييم جاهزية مؤسسة لتدقيق شهادة ISO 9001.
- خفض تكاليف الجودة الرديئة في منشأة خدمية.
- إدارة مورد يُخفق في الالتزام بمعايير القبول.
- تفسير خرائط تحكم لعملية خارج السيطرة.
- بناء خطة تصحيحية بعد ملاحظات تدقيق خارجي.
- مقارنة أداء الجودة بين فرعين لمؤسسة واحدة.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

# محتوى الدورة

## الوحدة الأولى، أسس ضمان الجودة ومراقبة الجودة:

- مفهوم الجودة وتطوره عبر المدارس الإدارية المختلفة.
- الفرق الجوهري بين ضمان الجودة ومراقبة الجودة.
- التكامل بين ضمان الجودة ومراقبة الجودة في دورة العمل.
- مهام مسؤول ضمان الجودة ومسؤولياته اليومية والدورية.
- صلاحيات مسؤول مراقبة الجودة وحدود دوره التشغيلي.
- موقع إدارة ضمان الجودة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة.
- مبادئ إدارة الجودة الشاملة ودورها في تحقيق التميز.
- إسهامات رواد الجودة ديمنغ وجوران وكروسبي.
- الجودة من منظور العميل الداخلي والعميل الخارجي.
- أثر الجودة المباشر على الربحية والسمعة المؤسسية.

## الوحدة الثانية، أنظمة ضمان الجودة والمعايير الدولية:

- المكونات الأساسية لأنظمة ضمان الجودة الفعالة.
- متطلبات المواصفة ISO 9001 وبنودها الرئيسية.
- نهج العمليات والتفكير القائم على المخاطر والفرص.
- صياغة سياسة الجودة وأهدافها القابلة للقياس والمتابعة.
- إعداد دليل الجودة والإجراءات وتعليمات العمل الموثقة.
- ضبط الوثائق والسجلات وإدارة إصداراتها وصلاحياتها.
- معايير اختيار الموردين وتقييمهم وضمان جودة المدخلات.
- نماذج التميز المؤسسي مثل EFQM وجائزة بالدريج.
- متطلبات الامتثال التنظيمي الخاصة بالقطاعات المختلفة.
- مراجعة الإدارة ودورها في استدامة نظام الجودة.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

## الوحدة الثالثة، إجراءات مراقبة الجودة وأدواتها:

- تخطيط عمليات الفحص والاختبار وتحديد نقاط التحكم.
- الفحص عند الاستلام وأثناء التشغيل وقبل التسليم.
- تحديد معايير القبول والرفض بوضوح وموضوعية.
- أساليب أخذ العينات وخطط القبول الإحصائية.
- أدوات الجودة السبع واستخداماتها في بيئة العمل.
- خرائط التحكم الإحصائي وتفسير أنماط الانحراف.
- مؤشرات قدرة العملية Cp وCpk ودلالاتها.
- معايرة أجهزة القياس وتحليل موثوقية أنظمة القياس.
- ضبط المنتجات والخدمات غير المطابقة ومعالجتها.
- توثيق نتائج الفحص وإعداد تقارير مراقبة الجودة الدورية.

## الوحدة الرابعة، التدقيق الداخلي والإجراءات التصحيحية:

- أنواع التدقيق الداخلي والخارجي وأهداف كل منها.
- تخطيط برنامج التدقيق الداخلي السنوي وتحديد نطاقه.
- إعداد قوائم التحقق وإدارة مقابلات التدقيق.
- جمع الأدلة الموضوعية وتقييمها بحياد واستقلالية.
- تصنيف حالات عدم المطابقة حسب درجة خطورتها.
- تحليل الأسباب الجذرية بأسلوب الأسئلة الخمسة.
- مخطط عظم السمكة لتحديد مصادر المشكلات.
- الفرق بين الإجراء التصحيحي والإجراء الوقائي.
- متابعة فعالية الإجراءات المتخذة وإغلاقها رسميًا.
- كتابة تقارير تدقيق دقيقة ومقنعة للإدارة.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

## الوحدة الخامسة، تحسين الجودة وقياس الأداء:

- دورة التحسين المستمر PDCA ومجالات تطبيقها.
- مبادئ منهجية ستة سيجما ومراحل DMAIC.
- أدوات الإنتاج الرشيق لتقليل الهدر وتسريع العمليات.
- تصنيف تكاليف الجودة وطرق احتسابها بدقة.
- تكلفة الجودة الرديئة وأثرها الخفي على الأداء.
- بناء مؤشرات أداء رئيسية لقياس فعالية الجودة.
- قياس رضا العملاء وتحليل الشكاوى لاستخلاص الدروس.
- المقارنة المرجعية لتحديد فرص تحسين الجودة.
- دور القيادة في ترسيخ ثقافة إدارة الجودة الشاملة.
- تحفيز الموظفين على المشاركة في مبادرات التحسين.
- إعداد خطة سنوية متكاملة لتحسين الجودة.

## خلاصة وتوصيات الدورة التدريبية:

تُمكّن دورة مسؤول ضمان ومراقبة الجودة المشاركين من الانتقال من الفحص التقليدي إلى بناء منظومة جودة وقائية متكاملة. ويُوصى بتطبيق أنظمة ضمان الجودة وإجراءات مراقبة الجودة بصورة متسقة، مع مراجعتها دوريًا عبر التدقيق الداخلي ومؤشرات الأداء. كما يُستحسن تبنّي مبادئ إدارة الجودة الشاملة نهجًا مؤسسيًا دائمًا يدعم تحسين الجودة المستمر ويعزّز ثقة العملاء.

training@mercury-training.com
www.mercury-training.com