MERCURY

الماجستير المصغر في إدارة الجودة (معتمد)

1 – 5 مارس 2027

مدريد (إسبانيا)



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

MERCURY

الماجستير المصغر في إدارة الجودة (معتمد)

المرجع: 130908_120528 **التاريخ:** 1 – 5 مارس 2027 **المكان:** مدريد (إسبانيا) **الرسوم:** Euro 5600

مقدمة

يُعد برنامج الماجستير المصغر في إدارة الجودة معتمد من مركز ميركوري للتدريب مساراً معرفياً متكاملاً يجمع أهم مفاهيم الجودة ونظمها في إطار نظري منظم. يهدف البرنامج إلى تمكين المشاركين من فهم إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها وربطها بأهداف المؤسسة واستراتيجيتها. يتناول المحتوى مبادئ ضمان الجودة ومراقبتها، ودور القيادة في بناء ثقافة عمل تلبي توقعات العملاء وأصحاب المصلحة. كما يشرح متطلبات نظم إدارة الجودة ISO 9001، ومنهج العمليات، والتفكير القائم على المخاطر بأسلوب مبسط ومترابط. ويستعرض أدوات وتقنيات إدارة الجودة مثل الأدوات السبع، وسداسية سيجما، وتكلفة الجودة، ومؤشرات رضا العملاء. يغطي نطاق الدورة خمس وحدات تبدأ بمفاهيم الجودة وأبعادها وتنتهي بإدارة مخاطر الجودة والوثائق الإلزامية. وبذلك يقدم البرنامج التأهيل المهني في إدارة الجودة الذي يدعم تطوير وتحسين الأداء المؤسسي وتحقيق التميز المستدام.

الفئات المستهدفة

تستهدف دورة الماجستير المصغر في إدارة الجودة معتمد، الفئات والمحترفين لاكتساب المعرفة والمهارات:

- أعضاء الإدارة العليا وصنّاع القرار في المؤسسات.
- مدراء الجودة وموظفو إدارات الجودة والتميز.
- مدراء الأقسام ورؤساء الوحدات التشغيلية.
- مشرفو الفرق وقادة مجموعات العمل.
- مدراء الموارد البشرية ومسؤولو التطوير الوظيفي.
- مدراء التدريب ومنسقو برامج التعلم المؤسسي.
- المهندسون العاملون في قطاعات الإنتاج والخدمات.
- المدققون الداخليون ومسؤولو الامتثال للمواصفات.
- منسقو نظم الآيزو وممثلو الإدارة للجودة.
- الراغبون في التأهل لمناصب قيادية في الجودة.
- أخصائيو التميز المؤسسي وتطوير الأداء.
- مسؤولو ضبط الجودة في المنشآت الصناعية والخدمية.
- مدراء المشاريع والعمليات.

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

MERCURY

أهداف الدورة التدريبية

في نهاية هذا البرنامج التدريبي الماجستير المصغر في إدارة الجودة معتمد، سيكون المشاركون قادرين على:

- تعريف الجودة وأبعادها ومبادئها الأساسية بدقة.
- شرح إسهامات رواد الجودة ومبادئ ديمنغ.
- تفسير تأثير القيادة في دعم أنظمة إدارة الجودة.
- توضيح كيفية إدخال إدارة الجودة الشاملة في أنظمة العمل.
- تحديد تقنيات تحسين الجودة المفيدة للتحسين المستمر.
- تحليل تكلفة الجودة وأثرها في الأداء المؤسسي.
- التمييز بين أدوات ضبط الجودة السبع واستخداماتها.
- تحليل سياق المؤسسة باستخدام نموذجي PESTLE وSWOT.
- تطبيق التفكير القائم على المخاطر ومنهج العمليات.
- صياغة أهداف جودة قابلة للقياس ومرتبطة بالاستراتيجية.
- تطوير عمليات القياس والتحسين لضمان الجودة ومراقبتها.
- تخطيط التدقيق وإجراءاته ورقابة الأداء وفق أحدث إصدارات ISO.
- بناء ثقة أصحاب المصلحة عبر إدارة العمليات بفاعلية.
- تصنيف الوثائق الإلزامية وغير الإلزامية في نظام الجودة.
- تفسير مؤشرات رضا العملاء وربطها بقرارات التحسين.
- مقارنة منهجيات التحسين مثل كايزن وسداسية سيجما.
- تقييم مخاطر الجودة واقتراح ضوابط مناسبة لمعالجتها.
- تصميم تصور متكامل لقيادة وإدارة أنظمة الجودة في المؤسسة.

الكفاءات المستهدفة

سيكتسب المشاركون الكفاءات التالية من خلال برنامج الماجستير المصغر في إدارة الجودة معتمد:

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

- مهارات إدارة الجودة والتميز المؤسسي.
- ضمان الجودة ومراقبتها.
- أحدث أساليب إدارة الجودة الشاملة.
- القيادة وبناء فرق العمل.
- الاستماع النشط وطرح الأسئلة الفعالة.
- حل المشكلات والتفكير النقدي.
- تقنيات التحسين المستمر مثل كايزن وسداسية سيجما.
- التفكير القائم على المخاطر.
- تحليل البيانات باستخدام أدوات الجودة السبع.
- قياس رضا العملاء وتفسير مؤشراته.
- إدارة العمليات وفق منهج العمليات.
- إدارة التغيير في أنظمة الجودة.
- توثيق نظام الجودة وضبط سجلاته.
- التخطيط للتدقيق ومتابعة الأداء.
- تحليل سياق المؤسسة والأطراف المهتمة.
- تقييم الموردين ومقدمي الخدمات الخارجيين.
- صياغة أهداف الجودة ومؤشرات قياسها.
- ربط مبادرات الجودة بالتوجه الاستراتيجي.

دراسات حالة من الواقع العملي

في تدريب الماجستير المصغر في إدارة الجودة معتمد، سيطوّر المشاركون قدراتهم عبر دراسة الحالات:

- مصنع يسعى إلى خفض تكلفة الجودة الرديئة.
- مستشفى يطبق متطلبات المواصفة ISO 9001.
- شركة خدمات تقيس رضا عملائها وتحلله.
- مؤسسة تحلل سياقها بأداتي PESTLE وSWOT.
- فريق عمل يستخدم مخطط السبب والأثر.
- مورد خارجي يخفق في مطابقة المتطلبات.
- إدارة عليا تقود تغييراً في نظام الجودة.
- مشروع تحسين يعتمد منهجية سداسية سيجما.
- بنك يوحّد إجراءات خدمة العملاء في فروعه.
- جهة حكومية تصوغ أهداف جودة قابلة للقياس.

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

MERCURY

محتوى الدورة

الوحدة الأولى: مفاهيم الجودة وأبعادها ومبادئها

- تعريف الجودة من منظور العميل ومنظور المؤسسة.
- أبعاد جودة المنتج وأبعاد جودة الخدمة والفرق بينهما.
- التطور التاريخي للجودة من الفحص إلى الإدارة الشاملة.
- الفرق بين ضمان الجودة ومراقبة الجودة وتكامل دوريهما.
- إسهامات رواد الجودة: ديمنغ وجوران وكروسبي وإيشيكاوا.
- المبادئ السبعة لإدارة الجودة ودلالاتها العملية في بيئة العمل.
- إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في المؤسسات الإنتاجية والخدمية.
- ثقافة الجودة ودور العاملين في ترسيخها داخل المؤسسة.
- العلاقة بين الجودة ورضا العملاء والقدرة التنافسية.
- مفهوم العميل الداخلي والعميل الخارجي في سلسلة القيمة.
- نماذج التميز المؤسسي وعلاقتها بإدارة الجودة.

الوحدة الثانية: إدارة الجودة والتحسين المستمر

- مبادئ ديمنغ الأربعة عشر ودلالاتها الإدارية.
- دورة التحسين PDCA ومراحلها الأربع: التخطيط والتنفيذ والفحص والتصحيح.
- فلسفة كايزن القائمة على التحسينات الصغيرة المتواصلة.
- منهجية سداسية سيجما ومراحل DMAIC الخمس للتعريف والقياس والتحليل والتحسين والضبط.
- مفهوم التباين وأثره في استقرار العمليات وجودتها.
- تكلفة الجودة وعناصرها: الوقاية والتقييم والفشل.
- تكاليف الفشل الداخلي والخارجي وسبل تقليلها.
- ربط مشاريع تحسين الجودة بأولويات المؤسسة وأهدافها.
- قياس نتائج التحسين وضمان استدامتها على المدى الطويل.
- الفرق بين التحسين التدريجي والتحسين الجذري للعمليات.
- دور فرق العمل وحلقات الجودة في دعم التحسين.

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

MERCURY

الوحدة الثالثة: أدوات ضبط الجودة والتوحيد القياسي والمؤشرات

- العصف الذهني كأداة لتوليد أفكار التحسين وتنظيمها.
- الأدوات السبع لضبط الجودة ووظيفة كل أداة منها.
- مخطط باريتو وقاعدة 80/20 لترتيب المشكلات بحسب أولويتها.
- مخطط السبب والأثر وتحليل الأسباب الجذرية للمشكلات.
- خرائط المراقبة الإحصائية وقراءة مدى استقرار العمليات وحدود الضبط.
- المدرج التكراري ومخطط التبعثر وقوائم الفحص.
- مؤشر رضا العملاء الأمريكي ACSI ومكوناته الأساسية.
- المنظمة الدولية للتوحيد القياسي ISO ودورها في توحيد المعايير.
- عائلة مواصفات ISO 9000 وهيكلها العام ومصطلحاتها.
- مؤشرات الأداء الرئيسية للجودة وطرق عرض نتائجها.
- معايير اختيار الأداة المناسبة لكل نوع من المشكلات.

الوحدة الرابعة: التخطيط الاستراتيجي لإدارة الجودة وتحليل النظام

- فهم سياق المؤسسة والقضايا الداخلية والخارجية المؤثرة فيها.
- تحليل PESTLE للعوامل السياسية والاقتصادية والاجتماعية والتقنية والقانونية والبيئية.
- تحليل SWOT لنقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات.
- تحديد الأطراف المهتمة واحتياجاتها وتوقعاتها من المؤسسة.
- تحديد نطاق نظام إدارة الجودة وحدوده وما يشمله من منتجات وخدمات.
- منهج العمليات وتسلسل العمليات وتفاعلها داخل النظام.
- مدخلات العمليات ومخرجاتها ومؤشرات قياس أدائها.
- مسؤوليات ملاك العمليات وصلاحياتهم في النظام.
- مواءمة سياسة الجودة مع التوجه الاستراتيجي للمؤسسة.
- ترجمة التوجه الاستراتيجي إلى خطط جودة تشغيلية واضحة.
- تحديد الموارد والكفاءات اللازمة لتشغيل النظام.

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

MERCURY

الوحدة الخامسة: قيادة وإدارة أنظمة الجودة والمخاطر والوثائق الإلزامية

- القيادة والالتزام بنظام إدارة الجودة ومتطلباته.
- التركيز على العميل وصياغة سياسة الجودة وتعميمها.
- التفكير القائم على المخاطر وتحديد الفرص المتاحة.
- خطوات إدارة المخاطر: التحديد والتحليل والتقييم والمعالجة.
- وضع أهداف الجودة والتخطيط لتحقيقها ومتابعتها بمؤشرات قابلة للقياس.
- إدارة التغيير المخطط في نظام إدارة الجودة وتقييم آثاره المحتملة.
- ضبط العمليات والمنتجات والخدمات المقدمة خارجياً وفق متطلبات المؤسسة.
- معايير تقييم الموردين الخارجيين ومتابعة أدائهم.
- قوائم الوثائق الإلزامية وغير الإلزامية في ISO 9001.
- تخطيط التدقيق الداخلي ورقابة الأداء ومراجعة الإدارة.
- الإجراءات التصحيحية ومتابعة فاعليتها ضمن التحسين المستمر.

خلاصة وتوصيات الدورة التدريبية

يقدم برنامج الماجستير المصغر في إدارة الجودة معتمد رؤية متكاملة تربط مفاهيم الجودة وأدواتها بنظم الإدارة والمخاطر. يوصي مركز ميركوري للتدريب بتبني منهج العمليات والتفكير القائم على المخاطر أساساً لكل قرار يتعلق بالجودة. ويبقى التزام القيادة وترسيخ ثقافة التحسين المستمر الضمان الحقيقي لاستدامة التميز المؤسسي.

الأسئلة الشائعة

ما الذي أحتاج إلى معرفته قبل دورة الماجستير المصغر في إدارة الجودة معتمد؟

يكفي إلمام عام ببيئة العمل المؤسسي وعملياته الأساسية. لا تشترط الدورة خبرة سابقة في مواصفات الآيزو، إذ تبدأ من مفاهيم الجودة وأبعادها ثم تتدرج نحو نظم الإدارة والمخاطر.

بم تختلف دورة الماجستير المصغر في إدارة الجودة معتمد عن تدريب إدارة الجودة الشاملة؟

يركز تدريب إدارة الجودة الشاملة على فلسفة الجودة وثقافتها. أما هذا البرنامج فيجمع بينها وبين نظم إدارة الجودة ISO 9001 وأدوات الضبط وإدارة المخاطر، فيقترب في شموله من دبلوم إدارة الجودة المتقدم ضمن إطار زمني مكثف.

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

MERCURY

كيف تساعد نظم إدارة الجودة ISO 9001 في تطوير وتحسين الأداء المؤسسي؟

توحد هذه النظم طريقة تنفيذ العمليات وقياسها. وتربط أهداف الجودة باستراتيجية المؤسسة، وتكشف المخاطر مبكراً، فتقل الأخطاء ويرتفع رضا العملاء وثقة أصحاب المصلحة.

ما الذي اكتسبه من تدريب الماجستير المصغر في إدارة الجودة معتمد؟

تكتسب فهماً متكاملاً لمفاهيم الجودة وأدواتها ونظمها، وقدرة على تحليل العمليات والمخاطر وصياغة أهداف الجودة. ويمثل نيل شهادة الماجستير المصغر في إدارة الجودة إضافة مهنية تدعم تقدمك نحو أدوار قيادية.

لمديرك

يعود المشارك بمعرفة منظمة تساعد على خفض تكلفة الجودة الرديئة وتوحيد العمليات ودعم جاهزية المؤسسة للتدقيق. كما ينقل لفريقه لغة مشتركة للجودة تدعم مبادرات إدارة الجودة والتحسين المستمر.