

دورة التحضير لاختبار مدير الجودة والتميز المؤسسي

CMQ/OE

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

دورة التحضير لاختبار مدير الجودة والتميز المؤسسي CMQ/OE

نظرة عامة

دورة التحضير لاختبار مدير الجودة والتميز المؤسسي CMQ/OE هي دورة متقدمة مدتها أسبوع لمديري الجودة وقادة التميز التشغيلي ومسؤولي تحسين العمليات والمرشحين للاختبار، ويعود المشاركون منها بخطة الجاهزية والمراجعة لاختبار CMQ/OE. تربط الدورة مجموعة المعارف الحالية بقيادة الجودة والتخطيط الاستراتيجي ونظم الإدارة والتركيز على العملاء والموردين وأدوات التحسين وتحليل الأسئلة. تقدم أجايل للتدريب التحضير لاختبار إدارة الجودة والتميز المؤسسي.

الفئة المستهدفة

- وظائف الجودة المسؤولة عن نظم الإدارة والضمان والأداء والتحسين
- وظائف التميز التشغيلي المسؤولة عن حوكمة العمليات والتحول
- القيادات المسؤولة عن تنفيذ الاستراتيجية والنتائج المؤسسية
- وظائف جودة العملاء والموردين المسؤولة عن العلاقات وضوابط الأداء
- المهنيون المسؤولون عن الاستعداد وفق مجموعة معارف CMQ/OE

تفترض الدورة أن المشاركين يطبقون مفاهيم إدارة الجودة في عملهم، ولا تشمل أساسيات الجودة للمبتدئين أو قرارات أهلية الاختبار أو منح الشهادة المهنية.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تخدم الدورة الإدارات والقطاعات التي تقود نظم الجودة والتحسين المؤسسي.

- إدارات ضمان الجودة وإدارة الجودة
- وظائف التميز التشغيلي والتحسين المستمر
- قطاعات التصنيع والهندسة والخدمات التقنية
- قطاعات الرعاية الصحية والخدمات المالية والمهنية
- فرق تجربة العملاء وإدارة الموردين

AGILE LEADERS
Training Center

أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تحليل بنية مجموعة معارف CMQ/OE الحالية.
- تطبيق أساليب القيادة والتخطيط الاستراتيجي على سيناريوهات الاختبار.
- تقييم نظم الجودة وضوابط العملاء والموردين والمخاطر.
- استخدام أدوات التحسين وحل المشكلات وقياس الأداء.
- تشخيص فجوات المعرفة من خلال تحليل الأسئلة.
- بناء خطة مرتبة للجاهزية والمراجعة.

جدول الدورة

اليوم 1: رسم معارف القيادة والاستراتيجية

- خريطة مجالات مجموعة معارف CMQ/OE الحالية
- مصفوفة أدوار القيادة والهيكل المؤسسي
- تحليل سيناريوهات الأخلاقيات والحوكمة والثقافة
- أدوات السياق الاستراتيجي PESTLE وSWOT
- لوحة تنفيذ الاستراتيجية ومواءمة الموارد

اليوم 2: حوكمة نظم إدارة الجودة

- بنية عمليات نظام إدارة الجودة
- تسلسل السياسات والإجراءات وضبط الوثائق
- مصفوفة التفكير المبني على المخاطر واختيار الضوابط
- قائمة أدلة مراجعة الإدارة
- مسار قرارات التدقيق والإجراء التصحيحي وCAPA

AGILE LEADERS
Training Center

اليوم 3: إدارة العملاء والموردين والفرق

- مصفوفة تحويل صوت العميل
- خريطة مقاييس تجربة العميل ورضاه
- بطاقة اختيار الموردين وقياس أدائهم
- نموذج تطوير الفرق والتيسير
- خطة الكفاءات والتدريب ونقل المعرفة

اليوم 4: تطبيق أدوات التحسين والأداء

- تحليل SIPOC وملكية العمليات
- مقارنة أسلوبي A3 و8D لحل المشكلات
- دليل تفسير الضبط الإحصائي للعمليات
- شجرة تكلفة الجودة ومقاييس الأداء
- مراجعة الصيانة الإنتاجية الشاملة والموثوقية

اليوم 5: ممارسة قرارات اختبار CMQ/OE

- تمرين مقترح: تشخيص سيناريو قيادي
- تمرين مقترح: تقييم حالة لنظام جودة
- تمرين مقترح: اختيار أسلوب للتحسين
- تمرين مقترح: مراجعة منطق أسئلة التدريب
- التمرين الختامي: استكمال خطة الجاهزية والمراجعة لاختبار CMQ/OE

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة مبنية على حالات من التصنيع والرعاية الصحية والخدمات المالية والمهنية.

- نشاط مقترح: تصنيف أدلة الحالة ضمن مجالات القيادة والاستراتيجية والعملاء والموردين ونظم الجودة.
- نشاط مقترح: مقارنة CAPA وA3 و8D وSIPOC والأدوات الإحصائية لمعالجة مشكلة في أداء العمليات.
- نشاط مقترح: تحليل بدائل أسئلة التدريب وتوثيق المنطق وراء اختيار الإجابة.
- نشاط مقترح: ترتيب فجوات المعرفة والمراجع واحتياجات التدريب وإجراءات المراجعة في خطة جاهزية.

AGILE LEADERS
Training Center

الأسئلة الشائعة

لمن تناسب دورة التحضير لاختبار مدير الجودة CMQ/OE، وماذا تفترض؟

تناسب دورة التحضير لاختبار مدير الجودة CMQ/OE مهنيي الجودة والتميز والتحسين ذوي الخبرة. وتفترض ممارسة فعلية لقرارات إدارة الجودة، ولا تعد دورة تأسيسية.

كيف يختلف التحضير لاختبار CMQ/OE عن دورة تأسيسية في ISO 9001؟

يشمل التحضير لاختبار CMQ/OE القيادة والاستراتيجية والعملاء والموردين والفرق والنظم وقرارات التحسين. وتركز الدورة التأسيسية في ISO 9001 على متطلبات معيار واحد لنظام إدارة الجودة وتطبيقه.

ما مجموعة المعارف التي توجه التحضير لاختبار CMQ/OE؟

توجه مجموعة معارف CMQ/OE الحالية بنية المجالات ومستويات التفكير ومحاور التدريب المستخدمة في الدورة.

هل يضمن التحضير لاختبار CMQ/OE النجاح في الاختبار؟

يدعم التحضير لاختبار CMQ/OE المراجعة المنظمة والتدريب التشخيصي، لكنه لا يضمن النجاح ولا يحدد الأهلية ولا يمنح اعتمادا مهنيا.

الخاتمة

يعود المشاركون إلى العمل بخطة الجاهزية والمراجعة لاختبار CMQ/OE. تجمع الخطة نتائج المجالات والتدريب على السيناريوهات وفجوات المعرفة وأولويات المراجع وإجراءات المراجعة المحددة. تحول الخطة الاستعداد العام إلى تسلسل مركز من قرارات الدراسة والتدريب المبنية على الأدلة.

AGILE LEADERS
Training Center

فئات الدورات التدريبية

الأعمال الزراعية والأمن الغذائي	الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة
دورات إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال	دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات
دورات إدارة الرعاية الصحية	دورات إدارة المرافق والعقارات
دورات إدارة المنظمات غير الحكومية والعمل الإنساني والتنمية	دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات
دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية	دورات إدارة وعمليات الطيران
دورات الأمن السيبراني ودورات تقنية المعلومات	دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة
دورات التدريب القانوني والمشتريات والتعاقدات	دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات
دورات التعليم وتطوير التعلم	دورات الحكومة الرقمية والخدمات العامة
دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال	دورات السكرتارية و إدارة المكاتب
دورات الشحن والملاحة البحرية والموانئ	دورات الصحة والسلامة والأمن المهني
دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة	دورات الضيافة والسياحة
دورات المحاسبة و التمويل و دورات الإدارة المالية	دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات
دورات حفظ التراث وإدارة المتاحف	دورات في مجالات القيادة والإدارة

AGILE LEADERS
Training Center

فئات الدورات التدريبية

- دورات قطاع النفط والغاز ودورات تقنية متنوعة
- دورات معتمدة من قبل هيئات دولية
- دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيقة

AGILE LEADERS
Training Center

مدن التدريب

أبوظبي الإمارات العربية المتحدة	**أثينا** اليونان	**أديس أبابا** إثيوبيا
أكرا غانا	**أمستردام** هولندا	**اسطنبول** تركيا
الدار البيضاء المغرب	**الدوحة** قطر	**القاهرة** مصر
الكويت الكويت	**المنامة** مملكة البحرين	**باريس** فرنسا
باكو أذربيجان	**بالي** جمهورية إندونيسيا	**بانكوك** تايلند
براغ جمهورية التشيك	**برشلونة** إسبانيا	**برلين** ألمانيا
بورت لويس موريشيوس	**بورتو** البرتغال	**بوكيت** تايلاند
تبليسي جورجيا	**تورنتو** كندا	**جاكرتا** جمهورية إندونيسيا
جنيف سويسرا	**جوهانسبرغ** جنوب إفريقيا	**دبي** الإمارات العربية المتحدة
روما إيطاليا	**زنجبار** تنزانيا	**زيورخ** سويسرا
سان دييغو الولايات المتحدة الأمريكية	**سنغافورة** سنغافورة	**سيول** كوريا الجنوبية
شرم الشيخ مصر	**شيكاغو** الولايات المتحدة الأمريكية	**طرابزون** تركيا

AGILE LEADERS
Training Center

مدن التدريب

طشقند أوزبكستان	**طوكيو** اليابان	**عمان** المملكة الأردنية الهاشمية
عن بعد منصة زووم	**فرانكفورت** ألمانيا	**فيينا** النمسا
كوالالمبور ماليزيا	**كيب تاون** جنوب إفريقيا	**لاغوس** نيجيريا
لانكاوي ماليزيا	**لشبونة** البرتغال	**لندن** المملكة المتحدة
ماربيا اسبانيا	**مدريد** إسبانيا	**مسقط** سلطنة عمان
مونترو سويسرا	**ميلان** إيطاليا	**ميونخ** ألمانيا
نيروبي كينيا	**نيس** فرنسا	**نيويورك** الولايات المتحدة الأمريكية