

# دورة التحضير لاختبار مدير الجودة والتميز المؤسسي

# CMQ/OE

18 – 22 يوليو 2027

جوهانسبرغ

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة التحضير لاختبار مدير الجودة والتميز المؤسسي CMQ/OE

**المرجع:** 255992_2130 **التاريخ:** 18 – 22 يوليو 2027 **المكان:** جوهانسبرغ **الرسوم:** Euro 6000

## 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.