



دورة التحضير لاختبار مدقق الجودة المعتمد CQA ومراجعة مجالات المعرفة



دورة التحضير لاختبار مدقق الجودة المعتمد CQA ومراجعة مجالات المعرفة

مقدمة:

دورة التحضير لاختبار مدقق الجودة المعتمد CQA دورة تمتد أسبوع لمدققي الجودة ومديري أنظمة الجودة ومختصي جودة الموردين وفرق التدقيق الداخلي، وتنتهي بإعداد خريطة الجاهزية لمجالات CQA وخطة المذاكرة الشخصية. فالمؤسسات التي تبني قرارات الجودة على نتائج التدقيق كثيرا ما تجد أن تخطيط التدقيق وتقييم الأدلة ومتابعة الإجراءات التصحيحية تختلف من مدقق إلى آخر، فتضعف الثقة في برنامج التدقيق. ويشارك المرشدون فعليا في تخطيط عمليات التدقيق أو تنفيذها، ويتدربون عبر دراسات حالة وأسئلة تدريبية من قطاعات متعددة. وتقدم كور كونسبت هذه الدورة في تدقيق الجودة.

أهداف الدورة:

- شرح المجالات الخمسة في مجموعة معارف CQA الإطار المرجعي لشهادة مدقق الجودة المعتمد ووزن كل مجال في الاستعداد للاختبار
- تخطيط عملية تدقيق محددة الغرض والنطاق والمعايير وأسلوب أخذ العينات وأوراق العمل
- تنفيذ أنشطة التدقيق الميداني وجمع الأدلة الموضوعية وتصنيف حالات عدم المطابقة بأسلوب موحد
- إعداد تقارير التدقيق والتحقق من فاعلية متابعة الإجراءات التصحيحية
- توظيف أدوات الجودة وأساليب المعاينة وتقنيات تحليل العمليات في تقييم أدلة التدقيق
- بناء خريطة الجاهزية لمجالات CQA وخطة المذاكرة الشخصية انطلاقا من نتائج الأسئلة التدريبية الموقوتة

الفئة المستهدفة:

- مدققو الجودة المسؤولون عن تخطيط عمليات التدقيق الداخلية وتدقيق الموردين وتدقيق العمليات وقيادتها
- مديرو أنظمة الجودة المسؤولون عن برامج التدقيق ومدخلات مراجعة الإدارة
- مختصو جودة الموردين المسؤولون عن تقييم الموردين واتفاقيات الجودة
- مختصو الامتثال المسؤولون عن تقييم المطابقة للمتطلبات الداخلية والخارجية
- موظفو التدقيق الداخلي الذين يوسعون ممارستهم لتشمل تدقيق الجودة والعمليات

محاوّر الدورة:

اليوم 1: أساسيات التدقيق وبنية اختبار مدقق الجودة

- مجالات مجموعة معارف CQA وتوزيع الأسئلة على كل مجال
- مقارنة أنواع التدقيق من الطرف الأول والثاني والثالث
- أغراض التدقيق ومنها التدقيق الهجين والتدقيق عن بعد
- معايير التدقيق من المواصفات والعقود واتفاقيات الجودة
- أدوار المدقق وأخلاقيات المهنة والسرية والسلوك المهني

اليوم 2: تخطيط عملية التدقيق والإعداد لها

- أهداف برنامج التدقيق ومبادئ إعداد خطة كل تدقيق
- تحديد نطاق التدقيق وأهدافه وتوزيع الموارد اللازمة له
- مراجعة الوثائق وأساليب إعداد قوائم التحقق للتدقيق
- التقييم القائم على الاستبيانات والإعداد للتدقيق المكتبي
- جدول أعمال الاجتماع الافتتاحي وتنسيق الترتيبات اللوجستية للتدقيق

اليوم 3: تنفيذ التدقيق وإعداد التقارير والمتابعة

- جمع الأدلة الموضوعية بالمقابلات والملاحظة الميدانية
- تتبع العمليات بمسارات التدقيق الأمامية والعكسية
- تصنيف حالات عدم المطابقة وصياغة عبارات الملاحظات
- تطبيق عملي على الاجتماع الختامي وهيكل تقرير التدقيق
- التحقق من الإجراءات التصحيحية وسجلات إغلاق التدقيق

اليوم 4: كفاءات المدقق وإدارة برنامج التدقيق وأدوات الجودة

- سيناريوهات الحكم الموقفي في حالات الخلاف والمقاومة
- تطبيق تحليل SWOT على قرارات برنامج التدقيق
- ترتيب أولويات برنامج التدقيق حسب المخاطر واختيار المدققين
- تطبيق المعاينة القائمة على المخاطر وخطط معاينة القبول
- تحليل أنظمة القياس وتفسير خرائط المراقبة الإحصائية

اليوم 5: دراسات الحالة والتخطيط للجاهزية للاختبار

- دراسة حالة لإعداد خطة تدقيق لمورد متعدد القطاعات
- دراسة حالة لتقييم الملاحظات والدفاع عن تقرير التدقيق
- مجموعة أسئلة تدريبية موقوتة تغطي المجالات الخمسة
- مراجعة مبررات الإجابات وتشخيص المجالات الأضعف أداء
- استكمال خريطة الجاهزية لمجالات CQA وخطة المذاكرة الشخصية

المهارات التي ستكتسبها:

- تخطيط برامج التدقيق
- تقييم الأدلة الموضوعية
- صياغة عبارات عدم المطابقة
- التحقق من الإجراءات التصحيحية
- تصميم عينات التدقيق
- التواصل مع الجهة المدققة تحت الضغط
- تحليل مسارات تدقيق العمليات
- التقييم الذاتي لمجالات الاختبار

لماذا تحضر هذه الدورة:

- تسليم خريطة الجاهزية لمجالات CQA وخطة المذاكرة الشخصية إلى مدير الجودة أو مالك برنامج التدقيق لمراجعتهم ودعمهم
- الحسم في أسلوب التدقيق وحجم العينة ومصدر الدليل المناسب لكل هدف تدقيق
- تجنب تضارب الملاحظات وإجراءات تصحيحية غير متحقق منها وتقارير لا تستطيع الإدارة البناء عليها
- توجيه زملاء التدقيق في صياغة الملاحظات ومسارات التدقيق وإدارة الاجتماع الختامي

الخاتمة:

بعد العودة إلى العمل يعرض المشاركون خريطة الجاهزية لمجالات CQA وخطة المذاكرة الشخصية على مدير الجودة أو مالك برنامج التدقيق، فيعتمد عليهما في تخصيص وقت المذاكرة والإرشاد وتوزيع مهام التدقيق التي تعالج المجالات الأضعف. ويستطيع فريق التدقيق كذلك اعتماد أساليب صياغة الملاحظات والتحقق من الإجراءات التصحيحية التي جرى التدريب عليها. وبعد أول دورة تدقيق وفق الخطة يراجع الفريق جودة التقارير ومدد الإغلاق ونتائج الأسئلة التدريبية ويحدث الخطة.

الأسئلة الشائعة:

ما الذي يحتاجه المشارك قبل دورة التحضير لاختبار مدقق الجودة المعتمد CQA؟

يحتاج المشارك إلى خبرة عملية في تدقيق الجودة أو تدقيق العمليات وإلمام بأساسيات نظام إدارة الجودة. ويساعده الاطلاع على مجموعة معارف CQA الحالية قبل الدورة وإحضار تقارير تدقيق حديثة على ربط الأسئلة التدريبية بواقع عمله.

بم تختلف دورة التحضير لاختبار مدقق الجودة المعتمد CQA عن دورات المدقق الداخلي لأنظمة الإدارة؟

تعد دورات المدقق الداخلي الموظفين للتدقيق وفق مواصفة واحدة لنظام إدارة. أما هذه الدورة فتراجع مجموعة معارف CQA كاملة، ومنها إدارة برنامج التدقيق وكفاءات المدقق وأدوات الجودة، وتضيف الأسئلة التدريبية وتخطيط المذاكرة لاختبار الشهادة.

ما المجالات التي تغطيها مجموعة معارف مدقق الجودة المعتمد CQA؟

تغطي مجموعة معارف CQA خمسة مجالات هي أساسيات التدقيق وعملية التدقيق وكفاءات المدقق وإدارة برنامج التدقيق وتطبيقاته في الأعمال وأدوات الجودة وتقنياتها. ويحظى مجال عملية التدقيق بالحصّة الأكبر من أسئلة الاختبار.

ماذا يعود به المشارك من دورة التحضير لاختبار مدقق الجودة المعتمد CQA؟

يعود المشارك بخريطة جاهزية تبين نقاط القوة والفجوات في كل مجال، وخطة مذاكرة شخصية بأهداف أسبوعية، ومجموعة أسئلة تدريبية مراجعة المبررات، ونماذج لصياغة الملاحظات وتقارير التدقيق يستخدمها في عمليات التدقيق المقبلة.