



دورة التحضير لاختبار مدير الجودة والتميز المؤسسي CMQ/OE ومراجعة مجالات المعرفة السبعة



دورة التحضير لاختبار مدير الجودة والتميز المؤسسي CMQ/OE ومراجعة مجالات المعرفة السبعة

مقدمة:

دورة التحضير لاختبار مدير الجودة والتميز المؤسسي CMQ/OE دورة تمتد أسبوع لمديري الجودة وقادة التميز والتحسين ومديري العمليات وسلاسل الإمداد ومديري التدريب، وتنتهي بإعداد ملف الجاهزية لأقسام CMQ/OE وخارطة المذاكرة لقيادة الجودة. فكثر من المؤسسات تعين مديري الجودة لكفاءتهم الفنية، ثم تنتظر منهم صياغة الاستراتيجية وحوكمة الموردين وقيادة الفرق وبناء القدرات دون رؤية منظمة لهذه المسؤوليات الإدارية. ويدير المرشدون فعلياً فرق الجودة أو التحسين أو العمليات، ويتدربون عبر دراسات حالة إدارية وأسئلة موقوتة من قطاعات متعددة. وتقدم كور كونسبت هذه الدورة في إدارة الجودة.

أهداف الدورة:

- شرح الأقسام السبعة في مجموعة معارف CMQ/OE الإطار المرجعي لشهادة مدير الجودة والتميز المؤسسي وأثر كل قسم في دور مدير الجودة
- قيادة الجودة عبر تعزيز الانخراط وديناميكيات الفرق والحوكمة والأخلاقيات وممارسات التغيير المؤسسي
- إعداد الخطط الاستراتيجية ونشرها باستخدام تحليل البيئة وتحليل PESTLE والأهداف المتسلسلة
- تطبيق أساليب الإدارة وأدوات الجودة مثل SIPOC و8D والإجراءات التصحيحية والوقائية وتقارير A3 ومفاهيم اعتمادية العمليات
- إدارة متطلبات العملاء وأداء الموردين وقرارات الخروج من التعامل معهم وفاعلية التدريب
- بناء ملف الجاهزية لأقسام CMQ/OE وخارطة المذاكرة لقيادة الجودة انطلاقاً من نتائج الأسئلة الموقوتة

الفئة المستهدفة:

- مديرو الجودة المسؤولون عن أنظمة الجودة وتقارير الأداء وأولويات التحسين
- قادة التميز والتحسين المسؤولون عن محافظ التحسين على مستوى المؤسسة
- مديرو العمليات المسؤولون عن أداء العمليات والموارد وقيادة الفرق
- مديرو سلاسل الإمداد المسؤولون عن اختيار الموردين وأدائهم ومخاطرهم
- مديرو التدريب والتطوير المسؤولون عن تحليل المهارات وفاعلية التدريب

محاوّر الدورة:

اليوم 1: قيادة الجودة وإطار CMQ/OE

- أقسام مجموعة معارف CMQ/OE وتوزيع الأسئلة عليها
- الهياكل التنظيمية ومجموعات العمل الهجينة وديناميكيات الفرق
- انخراط الموظفين وأدوار القيادة في منظومة الجودة
- الحوكمة والأخلاقيات والامتثال ومنها تعارض المصالح
- إدارة التغيير أثناء عمليات الاندماج والاستحواذ وإعادة الهيكلة

اليوم 2: التخطيط الاستراتيجي وأساليب الإدارة

- إعداد الخطة الاستراتيجية باستخدام تحليل SWOT وتحليل PESTLE
- نشر الاستراتيجية عبر الأهداف المتسلسلة وخطط العمل
- عوامل التقنية ومنها الذكاء الاصطناعي ومخاطر الأمن السيبراني
- أساسيات إدارة المشاريع لمبادرات الجودة ومحافظها
- مراجعة فاعلية نظام الجودة بالاستبيانات وعمليات التدقيق

اليوم 3: أدوات إدارة الجودة في التطبيق

- حل المشكلات بتحليل يكون ولا يكون ومنهجية 8D
- سجلات الإجراءات التصحيحية والوقائية وتقارير A3 للتحسين
- مخطط SIPOC ورسم العمليات المشتركة بين الإدارات
- أدوات العمل الرشيق وتطبيقات الصيانة الإنتاجية الكلية
- مفاهيم اعتمادية العمليات وتفسير خرائط الضبط الإحصائي

اليوم 4: العملاء وسلسلة الإمداد وتطوير القوى العاملة

- تحليل احتياجات العملاء والمتطلبات التعاقدية ومتطلبات العملاء
- بيانات رضا العملاء وأنظمة معالجة الشكاوى
- اختيار الموردين ومقاييس أدائهم ونماذج الشراكة معهم
- استراتيجيات الخروج من التعامل مع الموردين ضعيفي الأداء
- تحليل الاحتياجات التدريبية بمصفوفات المهارات ونماذج التقييم

اليوم 5: دراسات الحالة والتخطيط للجاهزية

- دراسة حالة لنشر استراتيجية الجودة عبر عدة مواقع
- دراسة حالة لمعالجة تسرب عيب جودة من مورد
- مجموعة أسئلة موقوتة تغطي أقسام مجموعة المعارف السبعة
- مراجعة أسئلة السيناريوهات وتشخيص فجوات الأقسام
- استكمال ملف الجاهزية لأقسام CMQ/OE وخارطة المذاكرة

المهارات التي ستكتسبها:

- نشر استراتيجية الجودة
- المسح البيئي
- الإشراف على حوكمة الجودة
- الحل المنهجي للمشكلات
- إدارة أداء الموردين
- تحليل متطلبات العملاء
- تحليل فجوات المهارات
- أسلوب الإجابة عن أسئلة السيناريوهات

لماذا تحضر هذه الدورة:

- عرض ملف الجاهزية لأقسام CMQ/OE وخارطة المذاكرة لقيادة الجودة على رئيس الجودة أو شريك التطوير في الموارد البشرية لدعمهما
- اختيار أسلوب التخطيط أو أداة الجودة أو الإجراء المناسب مع المورد لكل مشكلة إدارية
- الحد من تكرار تسرب عيوب الجودة ومشاريع التحسين غير المتوائمة وهدر الإنفاق على التدريب
- توجيه قادة الفرق وموظفي الجودة في نشر الاستراتيجية وتقارير حل المشكلات ومراجعات الموردين

الخاتمة:

بعد العودة إلى العمل يعرض المشاركون ملف الجاهزية لأقسام CMQ/OE وخارطة المذاكرة لقيادة الجودة على رئيس الجودة أو شريك التطوير في الموارد البشرية، فيعتمد عليهما في تخطيط وقت المذاكرة وإسناد مسؤوليات إدارية تبني الأقسام الأضعف. ويستطيع فريق الجودة تطبيق أساليب دراسات الحالة على قرارات الاستراتيجية والموردين والتدريب القائمة. وبعد أول ربع سنة وفق الخارطة يراجع المشاركون والراعي نتائج التدريب على الأسئلة ونتائج العمل ويعدلان الخارطة.

الأسئلة الشائعة:

ما الذي يحتاجه المشارك قبل دورة التحضير لاختبار مدير الجودة والتميز المؤسسي CMQ/OE؟

يحتاج المشارك إلى خبرة في إدارة أعمال الجودة أو التحسين أو العمليات وإلمام بأدوات الجودة الأساسية. ويساعده الاطلاع على مجموعة معارف CMQ/OE الحالية وإحضار قضية حديثة في الاستراتيجية أو الموردين أو التدريب من مؤسسته على تطبيق دراسات الحالة.

بم تختلف دورة التحضير لاختبار مدير الجودة والتميز المؤسسي CMQ/OE عن دورات نماذج جوائز التميز؟

تدرب دورات نماذج جوائز التميز الفرق على تقييم المؤسسة وفق إطار جائزة واحد. أما هذه الدورة فتراجع مجموعة معارف CMQ/OE كاملة من القيادة والاستراتيجية إلى الموردين والتدريب، وتبني الحكم الإداري والجاهزية للاختبار عبر دراسات الحالة والأسئلة الموقوتة.

ما الأقسام التي تغطيها مجموعة معارف مدير الجودة والتميز المؤسسي CMQ/OE؟

تضم مجموعة معارف CMQ/OE سبعة أقسام هي القيادة، وإعداد الخطة الاستراتيجية ونشرها، وعناصر الإدارة وأدائها، وأدوات إدارة الجودة، والمؤسسات المرتكزة على العملاء، وإدارة سلسلة الإمداد، والتدريب والتطوير. ويحظى قسم أدوات إدارة الجودة بالحصة الأكبر من الأسئلة.

ماذا يعود به المشارك من دورة التحضير لاختبار مدير الجودة والتميز المؤسسي CMQ/OE؟

يعود المشارك بملف جاهزية يبين نتائجه في كل قسم، وخارطة مذاكرة بأهداف محددة، ودراسات حالة إدارية مطولة في الاستراتيجية والموردين، ومجموعة أسئلة سيناريوهات موقوتة جرت مراجعتها.