

# شهادة المدير المعتمد في الجودة والتميز المؤسسي من الجمعية الامريكية للجودة

## لمحة عامة

- لتصبح خبير جودة في مؤسستك يجب عليك أن تحضر هذه الدورة. المدير المعتمد في الجودة والتميز المؤسسي هو المهني المسؤول عن اتخاذ القرارات الصحيحة التي تتعلق بالجودة على أي مستوى في المؤسسة. هذه الدورة تساعد على الاستعداد لامتحان شهادة الجودة أو من الممكن أن تعتبر دورة تنشيطية. وتقدم هذه الدورة بطريقة تعزز المعرفة الحالية ونقوم بإعادة تقديم التطبيقات التي لا تستخدم يومياً مع توضيح هدف الاستخدام وتبسيط الضوء على كل من الاختيار من متعدد وإنشاء أجوبة على عينة الأسئلة. كما سيحصل المشاركون على المواد الدراسية ونسخة من كتاب CMQ/OE الطبعة الرابعة.

## المنهجية

- هذه الدورة ليست دورة تمهيدية لكنها ملائمة للذين يرغبون بالخضوع للامتحان أو الحصول على شهادة مدير جودة معتمد. كما أنها تتناول مواضيع بتفصيل كاف حتى يتمكن المشاركون ذو المعرفة القليلة بالمفاهيم من ممارستها بمهارة. ويعد كل موضوع بطريقة تغطي التطبيق العملي للأدوات. كما سيتاح للمشاركين فرصة ممارسة الأدوات خلال جلسة من الجلسات مع تمارين منزلية اختيارية. تم تصميم دليل شامل سيتم توزيعه على كل مشارك كمرجع يشمل مراجعة بعض الموضوعات و نماذج تطبيق امتحانات.

## أهداف الدورة

سيتمكن المشاركون في نهاية الدورة من:

- مراجعة أهم المعلومات اللازمة للتحضير لامتحان شهادة مدير الجودة المعتمد (CMQ/OE)
- تطبيق عناصر مجموعة المعارف (BOK) لتكثيف جهود التحضير
- الشرح من خلال المناقشات المفاهيم الرئيسية لعناصر BOK
- اعادة صياغة طريقة التفكير من أجل التحضير للإجابة المنشأة في الامتحان
- الإجابة على اختبارات تدريبية

## الفئات المستهدفة

- الأفراد الذين يرغبون في تعزيز مهاراتهم ومعرفتهم وفهم مجموعة المعارف لـ CMQ/OE تمهيدا للتحضير لامتحان "ASQ" شهادة المدير المعتمد في الجودة والتميز المؤسسي.

## المحتوي العلمي

- تحسين الجودة والإدارة
- حل المشاكل
- القيادة التنظيمية
- بناء الفريق
- استراتيجية التطوير والاستخدام
- ادارة العمليات
- القياس: التقييم والمقاييس
- التدريب والتطوير

المقدمة: المواد المستخدمة في الدورة، أسئلة للممارسة وتصنيف بلوم

- مجموعة المعارف ونصائح للإعداد واقتراحات لاجراء اختبارات أكثر فعالية

القيادة التنظيمية وتطوير استراتيجية الفرق واستخدامها



- أنماط القيادة
- تقنيات بناء الفريق
- تغيير الإدارة

تطوير الخطة الاستراتيجية ونشرها

- نماذج التخطيط الاستراتيجي
- تحليل بيئة الأعمال
- نشر الخطة الاستراتيجية
- قياس الأداء المؤسسي

عناصر وأساليب الإدارة

- مبادئ الادارة
- نظريات وأنماط وأدوات الإدارة
- إدارة الموارد البشرية
- الادارة مالية
- إدارة المخاطر
- مهارات الاتصال والقدرات
- ادارة المشاريع
- توثيق المشاريع
- نظام الجودة

## أدوات وعملية إدارة الجودة

- أدوات الجودة التقليدية السبع
- تخطيط العملية
- تحليل العملية
- أدوات الابتكار والإبداع
- أدوات Lean
- نظرية القيود (TOC)
- استخدام الإحصائية الأساسية
- التحليل الإحصائي
- سعة العملية
- التقييم النوعي

## منظمات تركز على العملاء

- تحديد العملاء وتقسيمهم
- العملاء الداخليين والخارجيين
- احتياجات ورأي العميل
- رضا العميل وولائه
- مبادئ خدمة العملاء الأساسية



## إدارة سلسلة التوريد

- اختيار الموردون ووسائل الاتصال
- أداء والمورد والتطوير
- شهادة التوريد والشراكة والتحالفات

## التدريب والتطوير

- تحليل ووضع خطط لاحتياجات التدريب
- تصميم المواد التدريبية وتسليمها
- فعالية التدريب والتقييم