

# € TRAINING

التهيؤ وإدارة الجودة الشاملة في الموارد البشرية

29 يوليو - 2 أغسطس 2024  
باريس (فرنسا)



## التميز وإدارة الجودة الشاملة في الموارد البشرية

رمز الدورة: H129 تاريخ الإنعقاد: 29 يوليو - 2 أغسطس 2024 دولة الإنعقاد: باريس (فرنسا) - التكلفة: 5940 يورو

### مقدمة عن البرنامج التدريبي:

تعتبر إدارة الأداء منهج استراتيجي يهدف إلى رفع كفاءة أداء الأفراد والشركات والمؤسسات عن طريق تطوير أداء العاملين وخلق بيئة عمل وازدهار قدرتهم، وهو عبارة أخرى يهدف إلى ربط إدارة الأداء بالأهداف والاستراتيجيات الموضوعة للمنظمة. وتعد مؤشرات الأداء الجزء الأهم من القياس المعياري للأداء، ووسيلة لمساعدة الإدارات المختلفة على التعرف على واقعها العملي ومدى تأثيرها في المؤسسة، وتقدير مدى فاعلية العمل والقدرات الكامنة في المؤسسة، ومدى إمكانية رفع مستوى الجودة فيها. وتحتاج هذه الملاحظات للأهمية الاستراتيجية التي يجب لهن .

تخطيط واستراتيجية الاداء من جهة؛ وتقييم وتقويم الأداء من جهة أخرى، فهناك حلقة مفقودة بينهما تتمثل بعملية ادارة وتوجيه الأداء، سميت هذه المنهجية الحديثة بمنهجية إدارة الأداء وهي تختلف تماماً عن تقييم الأداء.

### أهداف البرنامج التدريبي:

#### في نهاية البرنامج سيكون المشاركون قادرين على:

- التعرف على مفهوم إدارة الجودة الشاملة وما يحققه هذا المدخل من تطوير للأداء الإداري في المنظمات التي تطبقه في ظل بيئة تنافسية متغيرة .
- اكتساب المهارة التطبيقية في نقل أفكار وفلسفات الجودة الشاملة إلى الواقع العملي التطبيقي وخطوات ذلك التطبيق ومخاطر الإخفاق أو الفشل .
- التمكن من الوقوف على العوامل التي تدعم التطبيق العملي وتلافي الأخطاء الشائعة الحدوث والتغلب على مشاكل تطبيق إدارة الجودة .
- اكتساب الأساليب الإبداعية والابتكارية في أداء العمل وكيفية تطبيقها:
  - مقاييس القدرات الابتكارية والإبداعية.
  - إستراتيجيات مساعدة على الإبداع.
  - كيف يمكن خلق موظف مبدع ؟
- اكتساب أساليب تنمية القدرة على الإبداع والابتكار العصف الذهني - التحليل المورفولوجي - طريقة دلفي - المجموعة الاسمية - التوفيق بين الإشتات ... الخ
- اكتساب مهارات تطبيق أدوات تحسين الجودة داخل العمل.

### الفئات المستهدفة:

- ادارة المكاتب والتنسيق الاداري لمدراء مكاتب الادارات العليا
- المدراء ورؤساء الاقسام .
- فرق العمل والمشرفين .
- كل من يسعى لتطوير قدراته لقياس الأداء المؤسسي و وضع و تنفيذ مؤشرات الاداء.

### محاور البرنامج التدريبي:

#### الوحدة الأولى:

- مفهوم وأهمية ومراحل التخطيط لتحقيق أهداف العمل
- الأساليب العلمية لمراحل إعداد خطة العمل وأنظمة المتابعة
- دور القيادة في تحفيز المرؤوسين

- المفهوم الحديث لإدارة الموارد البشرية وقيمتها "Its Value" فى الكيان المؤسسي
- الموارد البشرية كأهم عنصر فى عناصر الانتاج البناء القانوني والمالي والاداري للموارد البشرية.
- رأس المال البشرى وأبعاده المختلفة.
- تحليل وتوصيف وترتيب وتقييم الوظائف
- التعرف على أسباب وأشكال ضغوط العمل وتطور حدوثها وكيف تهدر وقت الموظف ؟
- المهارات فى تحديد مصادر الضغوط فى العمل وإدراك العلاقة بينها وبين صحة الإنسان .
- المهارات على كيفية تبنى منهجية إدارة الوقت يوميا وأسبوعيا وشهريا وسنوياً
- لتلافي ضغوط العمل
- الأساس النظري لمفهوم "الاتصال" على أساس أنه عملية مهنية فنية مبنية على قواعد وأسس علمية، ومترجمة على شكل أساليب عملية، وليس على أساس انه نشاط عام فضفاض وغير محدد المعالم.
- تبين أهمية "الاتصال" فى حياة الموظفين العملية، وكيف انه الوسيلة الفعالة لتكاملهم وتحقيق الترابط البناء فيما بينهم، ولتقديم الخدمات لمعاملتهم بالشكل المطلوب، وتأسيس علائق مهنية سليمة يمكن الاعتماد عليها بشكل آمن مع مورديهم.

## الوحدة الثانية:

### العملية الادارية والقيادة الادارية:

- العملية الإدارية وموقع عملية التخطيط منها :
- الإطار العلمي للعملية الإدارية وأهمية التخطيط منها.
- دوره القيادة الادارية فى تحفيز اداء المرؤوسين
- مفهوم التخطيط وأهميته .
- مراحل وأنواع عملية التخطيط.
- السلوكيات والأساليب الملائمة لتحسين التخطيط.
- مواصفات التخطيط فى أنظمة العمل المحلية مع عرض تجارب ونماذج لها.
- إعداد خطط العمل وتنفيذها.
- الأساليب العلمية لمراحل إعداد خطة العمل.
- أساليب جمع وتحليل المعلومات اللازمة لوضع الخطط والتزام العاملين بخطة العمل.
- أساليب صياغة أهداف خطة العمل من واقع دراسة الوضع الحالي لجهة العمل.
- مؤشرات وعوارض سلبية لخطط العمل.
- تنفيذ الخطط والإجراءات التصحيحية المطلوبة للتنفيذ.

## الوحدة الثالثة:

### موارد بشرية:

- مفهوم إدارة الموارد البشرية العصرية وفق الجوده الشاملة.
- اهمية الوظائف الخاصة بالموارد البشرية وفق المنظور الحديث .
- اهمية العنصر البشري فى التخطيط الاستراتيجي للموارد البشرية وفق مفهوم الجودة الشاملة.
- إدارة الموارد البشرية والتدريب والتنمية .
- دور إدارة الموارد البشرية فى تخطيط القوى العاملة من المنظور الاستراتيجي

### ضغوط العمل واداره الوقت:

- البيئة الصحية المحفزة.
- البيئة المحيطة لدافعيه ونشاط الموظف.
- أسباب ومصادر ضغوط العمل - كيف تتولد؟
- العوامل المساعدة على ظهورها.
- العنصر الإنساني دائرة فى نشوء ضغوط العمل.

### التدريب على التكيف مع ظروف ومتغيرات العمل:

- دور الرئيس والمرؤوس فى التعامل مع متغيرات العمل .

- دور الرئيس والمرؤوس في التعامل مع ضغوط العمل .
- أهمية وحتمية اهتمام المنظمات بعلاج ضغوط العمل وإدارة الوقت .
- توصيف وتحديد ضغوط العمل ومصادر الملل الوظيفي في جهة عمل المشاركين.
- كيف ينهار نظام العمل اليومي ويحتاج إلى إعادة هندسة .. ؟

## الوحدة الرابعة:

### مفهوم ضغط العمل:

- مصادر ضغوط العمل وأساليب التغلب عليها.
- التعرف على أنماط البشر والسلوك الإنساني كوسيلة للتعامل مع الضغوط النفسية.
- المهارات اللازمة لتخطيط الوقت لتلافي ضغوط العمل مهارات عملية .

### الاتصال Communication:

- تعريفه.
- أهميته.
- فوائده.
- أهدافه.
- فاعليته معايير تحقق نجاح عملية الاتصال بشكل عام .
- مكوناته الرسالة / القناة / المرسل / المستقبل / الإرسال / البيئة .

### الرسالة Message:

- تعريفها.
- الأغراض Objectives.
- الأهداف Goals.
- المعلومات إنشائية / خبرية / أمرية طلبية.
- معايير الفاعلية الوضوح / الدقة / الإيجاز / المصدقية / الموضوعية / التكامل / الارتباط برسائل سابقة أو لاحقة.
- التشفير Cipherring / فك التشفير De-cipherring.

### القناة Channel:

- تعريفها .
- الطبيعة مؤقتة / دائمة، سرية / علنية، عامة / خاصة، بسيطة / معقدة، ثابتة / متحركة .
- الوسيلة شفوية / كتابية / رمزية / تصويرية / إيحاءية .
- الوسط ورفي / موجي / كهربائي / رقمي / جسدي / تجسيمي .
- معايير الفاعلية السعة / الكفاءة / المناسبة.

### المرسل Transmitter:

- تعريفه .
- الصفة.
- الوضع النفسي.
- الوضع الجسدي.
- معايير الفاعلية الإنشاء / تحديد الموضوع / التعبير / التشفير / التأكيد / التأكيد / التوضيح / التبيين / المراجعة / التلخيص.

### المستقبل Receiver:

- تعريفه.
- الصفة.
- الوضع النفسي.
- الوضع الجسدي.

- معايير الفاعلية القبول / التواصل / الإنصات / فك التشفير / التحليل / الاستنتاج / الاستيضاح / الاستفهام / الرد .

## **الإرسال Transmission:**

- تعريفه.
- المدة قصيرة / طويلة، مستمرة / متقطعة.
- التوقيت.
- الاتجاه اتجاه واحد / اتجاهين .
- النوع شعاعي / قطبي / جماعي / إفرادي، مباشر / غير مباشر .
- الإشعار بداية / نهاية / استمرار / انقطاع / توقف .
- معايير الفاعلية التوثيق / المراقبة / المتابعة / الإدارة / السيطرة .

## **البيئة Environment:**

- تعريفها .
- التجهيزات الصوتية / الضوئية / المكانية / الموقعية .
- معايير الفاعلية الصوتية / الضوئية / المكانية / الزمنية / الموقعية .

## **الوحدة الخامسة:**

### **تكوين فرق العمل وحل المشكلات الادارية:**

- تكوين وبناء فريق العمل.
- المفاهيم الأساسية لبناء الفريق.
- مزايا فريق العمل.
- مقومات بناء الفريق.
- معوقات بناء الفريق.
- مراحل بناء فريق العمل.
- مرحلة التكوين.
- مرحلة العاصف.
- مرحلة وضع القواعد.
- مرحلة الأداء.
- قيادة فريق العمل.
- أنماط القيادة الإدارية.
- الأدوار التي يؤديها أعضاء الفريق.
- ديناميكية فريق العمل.
- اتخاذ القرارات وحل المشكلات.
- طرق مواجهة الصراع.