



London Elite Centre



التميز وإدارة الجودة الشاملة للموارد البشرية والتطوير الإداري

<https://londonelitecentre.com>



التعزيز وإدارة الجودة الشاملة للموارد البشرية والتطوير الإداري

وصف المقرر

تحتاج هذه المنظمات لهندسة إدارية تربط بين تخطيط واستراتيجية الأداء من جهة؛ وتقييم وتقويم الأداء من جهة أخرى، فهناك حلقة مغلقة بينهما تتمثل بعملية إدارة وتوجيه الأداء، سميت هذه الهندسة الحديثة بـهندسة إدارة الأداء وهي تختلف تمامًا عن تقييم الأداء.

أهداف الدورة التدريبية:

في نهاية الدورة سيكون المشاركون قادرين على:

□ تعريف المشاركين بمفهوم إدارة الجودة الشاملة وما يحققه هذا المدخل من تطوير للأداء الإداري في المنظمات التي تطبقه في ظل بيئة تنافسية متغيرة .

□ إكساب المشاركين المهارة التطبيقية في نقل أفكار وفلسفات الجودة الشاملة إلى الواقع العملي التطبيقي وخطوات ذلك التطبيق ومخاطر الإخفاق أو الفشل .

□ تكوين المشاركين من الوقوف على العوامل التي تدعم التطبيق العملي وتلافي الأخطاء الشائعة الحدوث والتغلب على مشاكل تطبيق إدارة الجودة .

□ إكساب المشاركين الأساليب الإبداعية والابتكارية في أداء العمل وكيفية تطبيقها :

□ . والإبداعية الابتكارية القدرات ومقاييس O

□ . الإبداع على مساعدة استراتيجيات O

□ مبدع موظف خلق يهون كيف O

□ أساليب تنمية القدرة على الإبداع والابتكار (العصف الذهني □ التحليل المورفولوجي □ طريقة دلفي □ المجموعة اللسبية □ التوفيق بين الإشتات □ الخ

□ إكساب المشاركين مهارات تطبيق أدوات تحسين الجودة داخل العمل . من خلال خمسة أيام تدريبية :

الفئات المستهدفة:

□ المدراء ورؤساء الأقسام .

□ فرق العمل والمشرفين .

□ كل من يسعى لتطوير قدراته، لقياس الأداء المؤسسي و وضع و تنفيذ مؤشرات الأداء.

الوحدة الأولى

- تعريف المشاركين بمفهوم وأهمية ومراحل التخطيط لتحقيق أهداف العمل
- بالأساليب العلمية لمراحل إعداد خطة العمل وأنظمة المتابعة



• دور القيادة في تحفيز المرؤوسين

- المفهوم الحديث لإدارة الموارد البشرية وقيمتها "Value Its" 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 ؟
- تنمية مهارات المشاركين في تحديد مصادر الضغوط في العمل وإدراك العلاقة بينها وبين صحة الإنسان .
- إكساب المشاركين المهارات على كيفية تبني منهجية إدارة الوقت يومياً وأسبوعياً وشهرياً وسنوياً لتلافي ضغوط العمل
- تكوين أساس نظري لدي المشاركين 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" في حياة الموظفين العملية، وكيف انه الوسيلة الفعالة لتكاملهم وتحقيق الترابط البناء فيها بينهم، ولتقديم الخدمات لمتعلميهم بالشكل المطلوب، وتأسيس علائق مهنية سليمة يمكن الاعتماد عليها بشكل أمن مع مورديهم.
- التعرف على أساليب وأشكال وأنواع ووسائل ومستويات الاتصال، والتي في حد ذاتها تشكل مدخلًا لهم لتعلم مهارات الاتصال الفعال الذي ينبغي أن يكتسبها.
- تنمية مهارات العمل في الفريق لدى رؤساء النقسام والشعب .
- تنمية مهارات قيادة الفريق .
- تنمية مهارات العمل الجماعي .
- صقل القدرة على حل المشكلات ومواجهة النزاع

الوحدة الثانية

العملية الإدارية والقيادة الإدارية

- العملية الإدارية وهو موقع عملية التخطيط منها :
- الإطار العلمي للعملية الإدارية وأهمية التخطيط منها.
- دوره القيادة الادارية في تحفيز اداء المرؤوسين
- مفهوم التخطيط وأهميته .
- مراحل وأنواع عملية التخطيط.
- السلوكيات والنساليب الهلانية لتحسين التخطيط.
- مواصفات التخطيط فى أنظمة العمل المحلية مع عرض تجارب ونماذج لها.
- إعداد خطط العمل وتنفيذها : -
- النساليب العلمية لمرحلة 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 لخطة العمل.
- تنفيذ الخطط والإجراءات التصحيحية المطلوبة للتنفيذ.
- السلوكيات الهلانية لتحقيق التزام العاملين على تنفيذ الخطط.
- الرقابة والمتابعة الإدارية لخطة العمل : -
- أهمية وأنواع الرقابة الإدارية.
- استخدام أسلوب الرقابة والمتابعة الفعالة لتصميم الخطط.
- المتابعة وكيفية رسم إجراءاتها.

الوحدة الثالثة

موارد بشرية:



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

ضغوط العمل واداره الوقت:

محددات وأبعاد وركونات بيئة العمل:

- البيئة الصحية المحفزة .
- البيئة المحببة لدافعيه ونشاط الموظف .
- أسباب ومصادر ضغوط العمل وكيف تتولد ؟
- العوامل المساعدة على ظهورها .
- العنصر الإنساني دائرة في نشوء ضغوط العمل .

التدريب على التكيف مع ظروف ومتغيرات العمل:

- دور الرئيس والمروؤوس في التعامل مع متغيرات العمل .
- دور الرئيس والمروؤوس في التعامل مع ضغوط العمل .
- أهمية وحتوية اهتمام المنظمات بعلاج ضغوط العمل وإدارة الوقت .
- توصيف وتحديد ضغوط العمل ومصادر الهلل 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:

الاتصال (Communication):

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

الرسالة (Message):

- تعريفها .
- الغراض (Objectives).
- الاهداف (Goals).
- المعلومات (إنشائية / خبرية / أمرية (طلبية)) .
- معايير الفاعلية (الوضوح / الدقة / الإيجاز / المصداقية / الموضوعية / التكاثر / الارتباط (برسائل سابقة أو لاحقة)) .



- التشفير (Ciphering) / فك التشفير (Ciphering-De).

القناة (Channel):

- تعريفها .
- الطبيعة (مؤقتة / دائمة، سرية / علنية، عامة / خاصة، بسيطة / معقدة، ثابتة / متحركة).
- الوسيلة (شفمية / كتابية / رمزية / تصويرية / إيحائية) .
- الوسط (وقي / موجي / كهربائي / رقمي / جسدي / تجسيهي) .
- 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 .
- الهدية (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 / الهكائية / الموقعية) .
- معايير الفاعلية (الصوتية / الضوئية / الهكائية / 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 العاصفة .
- مرحلة وضع القواعد .
- مرحلة النداء .
- قيادة فريق العمل .
- أنماط القيادة الإدارية .
- الأدوار التي يؤديها أعضاء الفريق .
- ديناميكية فريق العمل .
- اتخاذ القرارات وحل المشكلات .
- طرق مواجهة الصراع .

أساليب التدريب :

- المحاضرات النظرية .
- ورشة عمل .
- تمثيل أدوار .
- نماذج وحالات واقعية .