

## التميز وإدارة الجودة الشاملة للموارد البشرية و شؤون الموظفين والتطوير الإداري

| بتاريخ                        | اماكن الإنعقاد | الرسوم (\$) | احجز مقعدك               |
|-------------------------------|----------------|-------------|--------------------------|
| ٢٢ ديسمبر - ٢٦<br>ديسمبر ٢٠٢٤ | دبي            | ٢٩٥٠        | <a href="#">سجل الآن</a> |

### وصف الدورة التدريبية

- 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 .
- تمكين المشاركين من الوقوف على العوامل التي تدعم التطبيق العملي وتلافي

- الأخطاء الشائعة الحدوث والتغلب على مشاكل تطبيق إدارة الجودة .
- اكساب المشاركين الأساليب الإبداعية والابتكارية في أداء العمل وكيفية تطبيقها : -

- مقاييس القدرات الابتكارية والإبداعية .
- إستراتيجيات مساعدة على الإبداع .
- كيف يمكن خلق موظف مبدع ؟
- أساليب تنمية القدرة على الإبداع والابتكار (العصف الذهني ، التحليل الهورفولوجي ، طريقة دلفي ، المجموعة الاسمية ، التوفيق بين الإشتات ، الخ
- إكساب المشاركين مهارات تطبيق أدوات تحسين الجودة داخل العمل . من خلال خمسة ايام تدريبيه :

## هدف الدورة التدريبية

### المحور الاول

- تعريف المشاركين بمفهوم وأهمية ومراحل التخطيط لتحقيق أهداف العمل
- بالأساليب العلمية لمراحل إعداد خطة العمل وأنظمة المتابعة
- دور القياده في تحفيز الرؤوسيين

## المحور الثاني

- المفهوم الحديث لإدارة الموارد البشرية وقيمتها "Value Its" في الكيان المؤسسي
- الموارد البشرية كأهم عنصر في عناصر الانتاج البناء القانوني والمالي والاداري للموارد البشرية.
- رأس المال البشري وأبعاده المختلفة.
- تحليل وتوصيف وترتيب وتقييم الوظائف

## المحور الثالث

- 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

## المحور الرابع

- 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 فيما بينهم، ولتقديم الخدمات لمتعاملهم

بالشكل المطلوب، وتأسيس علائق مهنية سليمة يمكن الاعتماد عليها بشكل آمن مع مورديهم.

- التعرف على أساليب وأشكال وأنواع ووسائل ومستويات الاتصال، والتي في حد ذاتها تشكل مدخلًا لهم لتعلم مهارات الاتصال الفعال الذي ينبغي أن يكتسبونها.

### المحور الخامس

- تنمية مهارات العمل في الفريق لدى رؤساء الأقسام والشعب .
- تنمية مهارات قيادة الفريق .
- تنمية مهارات العمل الجماعي .
- صقل القدرة على حل المشكلات ومواجهة النزاع

### خطة الدورة التدريبية

### العملية الإدارية والقيادى الإداري

- العملية الإدارية وهو وقع عملية التخطيط منها : -
- الإطار العلمى للعملية الإدارية وأهمية التخطيط منها.

- دورهم القياده الاداريه في تحفيز اداء المروؤوسين
- مفهوم التخطيط وأهميته .
- مراحل وأنواع عملية التخطيط.
- السلوكيات والأساليب الملائمة لتحسين التخطيط.
- مواصفات التخطيط في أنظمة العمل المحلية مع عرض تجارب ونهاذج لها.
- إعداد خطط العمل وتنفيذها : -
- الأساليب العلمية لمرادل 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.
- السلوكيات الملائمة لتحقيق التزام العاملين على تنفيذ الخطط.
- الرقابة والمتابعة الإدارية لخطط العمل : -
- أهمية وأنواع الرقابة الإدارية.
- استخدام أسلوب الرقابة والمتابعة الفعالة لتصميم الخطط.
- المتابعة وكيفية رسم إجراءاتها.

## موارد بشرية

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

## ضغوط العمل وإدارته الوقت

### محددات وأبعاد ومكونات بيئة العمل

- البيئة الصحية المحفزة .
- البيئة المحببة لدافعيه ونشاط الموظف .
- أسباب ومصادر ضغوط العمل [ كيف 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 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 .. ؟

### 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 .
- الأغراض (Objectives) .
- الأهداف (Goals) .
- المعلومات (إنشائية / خبرية / أمرية / طلبية) .
- معايير الفاعلية (الوضوح / الدقة / الإيجاز / المصداقية / الموضوعية / التكامل / الارتباط (برسائل سابقة أو لاحقة) ) .
- التشفير (Ciphering) / فك التشفير (De-ciphering) .

### القناة (Channel):

- تعريفها .
- الطبيعة (مؤقتة / دائمة، سرية / علنية، عامة / خاصة، بسيطة / معقدة، ثابتة / متحركة) .

- الوسيلة ( شفوية / كتابية / رمزية / تصويرية / إيحائية ) .
- الوسط ( ورقي / هوجي / 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 / التأكد / 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 / جهاعي / إفرادي، مباشر / غير مباشر ) .

- الإشعار ( بداية / نهاية / استهلال / انقطاع / توقف ) .
- معايير الفاعلية ( التوثيق / المراقبة / المتابعة / الإدارة / السيطرة ) .

البيئة (Environment):

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

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 الأداء .
- 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 .