

# € TRAINING

دورة: التهييز وإدارة الجودة الشاهلة للموارد البشرية و شؤون  
الموظفين والتطوير الاداري

25 فبراير - 1 مارس 2018  
دبي (الإمارات العربية المتحدة)



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

رمز الدورة: H315 تاريخ الإنعقاد: 25 فبراير - 1 مارس 2018 دولة الإنعقاد: دبي (الإمارات العربية المتحدة) - التكلفة: 2500 يورو

### الهدف العام من 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 .
- إكساب المشاركين الأساليب الإبداعية والإبتكارية في أداء العمل وكيفية تطبيقها :
  - مقاييس القدرات الإبتكارية والإبداعية .
  - إستراتيجيات مساعدة على الإبداع .
  - كيف يمكن خلق موظف مبدع ؟
- أساليب تنمية القدرة على الإبداع والإبتكار العصف الذهني - التحليل المورفولوجي - طريقة دلفي - المجموعة الاسمية - التوفيق بين الإشتات...الخ
- إكساب المشاركين مهارات تطبيق أدوات تحسين الجودة داخل العمل .من خلال خمسه ايام تدريبيه :

### المحور الاول

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

### المحور الثاني

- 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

### 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 ووسائط ومستويات الاتصال، والتي في حد ذاتها تشكل مدخلاً لهم لتعلم مهارات الاتصال الفعال الذي ينبغي أن يكتسبها.

## 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

## العملية الادارية والقيادة الادارية

- العملية الإدارية وموقع 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 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 الحالى 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 الجوده الشامله .
- اهمية الوظائف الخاصة بالموارد البشرية وفق المنظور الحديث .
- اهمية العنصر البشري في التخطيط الاستراتيجي للموارد البشرية 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 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 والمرؤوس في 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 .. ؟

### 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 الاتصال

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

#### :Message الرسالة

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

#### :Channel القناة

- تعريفها .
- الطبيعة مؤقتة / دائمة، سرية / علنية، عامة / خاصة، بسيطة / معقدة، ثابتة / متحركة .
- الوسيلة شفوية / كتابية / رمزية / تصويرية / إيحاءية .

- الوسط ورقي / 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 / 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 .
- 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 .

### تكوين فرق العمل وحل المشكلات الاداريه

- 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 .