



دورة:
نظم ضبط الجودة في العمالة الإدارية

29 سبتمبر - 10 أكتوبر 2025
ميلانو

نظم ضبط الجودة في العهالة الإدارية

رمز الدورة: HR172 تاريخ الإنعقاد: 29 سبتمبر - 10 أكتوبر 2025 دولة الإنعقاد: ميلانو - رسوم الاشتراك: Euro 9000

مقدمة:

تاريخياً يُجرى تحليل الأداء سنوياً تقيّم دورة طويلة، ومع ذلك فإن العديد من الشركات تتجه نحو دورات أقصر كل ستة أشهر، كل ثلاثة أشهر، وبعضها تم الانتقال إلى دورة قصيرة أسبوعياً، كل أسبوعين لتحليل الأداء، والمقابلة أو القرارات التأديبية يمكن أن تكون بمثابة توفير التغذية الراجعة للموظفين، وتقديم المشورة وتطوير الموظفين، وإيصال ومناقشة تعويض الحالة المهمة.

تقييم الأداء، مراجعة الأداء أو تقييم الموظف، هي الطريقة التي يتم من خلالها تقييم أداء الموظف، وتُعد تقييم الأداء جزءاً من التطوير الوظيفي، وإن تقييم الأداء هو عملية منهجية ودورية لتقدير الأداء الوظيفي للموظف الفردي والإنتاجية فيما يتعلق ببعض المعايير الموضوعية مسبقاً والأهداف التنظيمية.

ويجب أن تكون الجوانب الأخرى عن الأفراد العاملين في الحسبان أيضاً، مثل سلوك المواطن التنظيمية، والإنجازات والقدرة على تحسين مناطق القوة وتقوية مناطق الضعف في المستقبل الخ، ولجمع بيانات تحليل الأداء، هناك ثلاث طرق رئيسية: الإنتاجية الموضوعية، الأفراد، والتقييم الحكمي، كما تستخدم عمليات التقييم بإصدار الأحكام الأكثر شيوعاً مع مجموعة كبيرة ومتنوعة من أساليب التقييم.

أهداف البرنامج:

سيكون المشاركون في نهاية البرنامج التدريبي قادرين على:

- استنهاض دور المدير في العملية الإدارية الشمولية سعياً وراء نقله من مرتبته كمدير معين إلى وضعيته كقائد مؤثر.
- تعزيز المهارات الإدارية والسلوكية لدى المدير وخلق التوازن بين هذه المهارات لتنفيذ أهداف المؤسسة التي يعمل فيها.
- الاطلاع على خصائص المدير المتميز والمناهج الحديثة للتطوير الإداري من خلال عرض التجارب القيادية الناجحة والحالات والتمرينات التطبيقية والأفلام التدريبية.
- إثارة الأفكار وتوعيتها إلى أهم التحديات التي تواجه المدراء، ولاسيما في مجال تقنيات المعلومات ووسائل الاتصالات الحديثة.
- الارتقاء بالمستوى والتقدم نوعياً إلى الأمام، من أجل التمكن من النهوض بأية أعباء جديدة، أو إشغال مناصب قيادية جديدة في المستقبل.
- التعرف على مفهومي التقييم والتقويم والفرق بينهما وإدارك أهمية كلا منهما.
- اكتساب وتنمية المعارف والخبرات النفسية الإيجابية تجاه عملية تقويم الأداء الوظيفي.
- التمكن من استخدام أدوات التقويم الوظيفي الإدارية والنفسية لتكون مدخلا لرفع كفاءة وفاعلية العاملين.
- اكتساب مهارات تحليل العمل إلى وظائف ومهام وإجراءات وتصميم الأدلة الإجرائية وبطاقات الوصف الوظيفي.
- التعرف على مفهوم تحليل العمل وطرائقه وأدواته وفوائده.
- التعرف على مفهوم تقويم الأداء الوظيفي للعاملين وأهميته وأهدافه الأساسية وضرورة التقييم لكافة المستويات الإدارية والتنفيذية.

- التعرف على بعض أساليب تقييم الأداء الوظيفي التقليدية والحديثة المستخدمة في واقع الممارسات الإدارية.
- التعرف على الطرق المختلفة لتقييم الأداء الوظيفي والإعتبارات الواجب مراعاتها عند التقييم المفاهيم والمبادئ المتعلقة بعملية تقييم الأداء الوظيفي.
- التعرف على الأسس العلمية للعلاقة بين تقييم الأداء والتدرج الوظيفي.
- التعرف على مفهوم معايير ومؤشرات قياس الأداء الفردي وآليات تحديدها والعلاقة بين تقييم الأداء المؤسسي وعملية تقييم الأداء الفردي.
- اكتساب مهارات تصميم نماذج لسجلات أو بطاقات تقييم الأداء لمجموعة من الوظائف الإدارية العامة والمتخصصة، وكذلك الوظائف التنفيذية.
- التعرف على مفهوم مقابلات تقويم الأداء الوظيفي للعاملين وأنواعها وأساليب تنفيذها.
- اكتساب مهارات التخطيط والتنفيذ لمقابلات تقويم الأداء الوظيفي للعاملين.
- اكتساب مهارات تحليل العمل للوظائف التي هي محور عملية التقييم.
- اكتساب مهارات تقييم مخرجات عملية التقويم الوظيفي ورفع مستوى أثر فاعليتها في تحفيز ورفع الكفاءة والفاعلية للعاملين.
- اكتساب مهارات تصميم خرائط التدفق الانسياب للمهام التي محور عملية التقييم.
- اكتساب مهارات تصميم بطاقات متطلبات ومواصفات الوظيفة وبطاقات الأداء الوظيفي للوظائف التي هي محور عملية التقييم.
- التعرف على مفهوم الإدارة بالأهداف MBO وتاريخ تطورها ومبادئها وآليات تنفيذها في بيئة الأعمال الإدارية.
- التعرف على آليات تصميم الأهداف العامة والمرحلية والإجرائية وفق مؤشرات نماذج صياغة الأهداف لتكون مؤشرات لتقييم الأداء الوظيفي.
- اكتساب مهارات تنفيذ الإدارة بالأهداف من خلال اكتسابهم مهارات تصميم الأهداف وتحديد مؤشرات الأداء وآليات متابعتها كأسلوب للتقييم والمتابعة والتحفيز لإنجاز بما يحقق الكفاءة والفاعلية في الأداء للعاملين والإنتاجية العالية للمنظمة.
- التعرف على مفهوم مؤشرات الأداء "KPIs" وآليات تصميمها لقياس مستوى أداء جميع الموظفين تطبيقاً لنظام تقييم الاداء الجديد.
- اكتساب مهارات تصميم وصياغة مؤشرات الأداء الوظيفي "KPIs" وفق معايير جودة مؤشرات الأداء "KPIs" و مدرسة الإدارة بالأهداف MBO الإدارية وآليات استخدامها في قياس مستوى أداء العاملين المكلفين بأداء المهام.

الجمهور المستهدف:

- مديرو الإدارات وكافة الإدارات العليا.
- شاغلو المناصب الإدارية والتنفيذية والاشرفية.
- رؤساء الأقسام ومن في مستواهم في كل المؤسسات والمنظمات المختلفة.
- العاملون على تقييم وتقويم الأداء الوظيفي لفاعلية العاملين.

- كل من يرغب بتطوير مهاراته وخبراته ويرى الحاجة إلى هذه الدورة .

المحاور العامة للبرنامج:

اليوم الأول:

- الخصائص الإدارية للمدير المتميز:

- تحليل العملية الإدارية الشاملة باستخدام نموذج مربع العمل.
- المدير صاحب الرؤيا المستقبلية والرسالة.
- المدير المخطط إستراتيجياً وإدارياً للوصول إلى رؤى المستقبل.
- المدير المدرك للمعايير المتنوعة لتنظيم العمل ومتابعته.
- المدير الذي يسلك سلوك القائد أثناء العمل.
- تحليل الأداء المؤسسي باستخدام أسلوب تحليل نقاط القوة والضعف، والفرص والتهديدات.

اليوم الثاني:

- المهارات السلوكية للقائد الإداري:

- الإبداع الإداري للقائد الإداري.
- المهارات السلوكية للقائد الإداري.
- تنظيم اجتماعات المدير ووقته.
- فكرة شاملة عن تقنيات المعلومات والاتصالات الحديثة بما فيها البريد الإلكتروني والإنترنت.

اليوم الثالث:

- المفاهيم النظرية والاتجاهات الحديثة في القيادة الإدارية:

- تعريف المفاهيم النظرية والاتجاهات الحديثة في القيادة الإدارية.
- التحليل المالي لبيانات القوائم المالية.
- استخدام القوائم المالية في التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات.
- التخطيط والرقابة والمتابعة على الأقسام المالية.

اليوم الرابع:

- تقويم الأداء الوظيفي:

- مفهومي التقييم والتقويم والفرق بينهما وإدراك أهمية كلا منهما.
- مفهوم تقويم الأداء الوظيفي للعاملين وأهميته وأهدافه الأساسية وضرورة التقييم لكافة المستويات الإدارية والتنفيذية.
- فهم وإدراك مهارات وخبرات والاتجاهات النفسية الإيجابية تجاه علمية تقويم الأداء الوظيفي.
- أساليب تقييم الأداء الوظيفي التقليدية والحديثة المستخدمة في واقع الممارسات الإدارية.
- أهمية عملية تقويم الأداء الوظيفي في نجاح العمل المؤسسي وتحقيق أهداف المنظمات الإدارية.

اليوم الخامس:

- مؤشرات قياس الأداء الفردي:

- مفهوم معايير ومؤشرات قياس الأداء الفردي وآليات تحديدها والعلاقة بين تقييم الأداء المؤسسي وعملية تقييم الأداء الفردي.
- مهارات تصميم نماذج لسجلات أو بطاقات تقييم الأداء لمجموعة من الوظائف الإدارية العامة والمتخصصة، وكذلك الوظائف التنفيذية.
- مهارات تقييم مخرجات عملية التقويم الوظيفي ورفع مستوى أثر فاعليتها في تحفيز ورفع الكفاءة والفاعلية للعاملين.

اليوم السادس:

- أدوات التقويم الوظيفي الإدارية:

- التمكن من استخدام أدوات التقويم الوظيفي الإدارية.
- الأسس العلمية للعلاقة بين تقييم الأداء و التدرج الوظيفي.
- مهارات التخطيط والتنفيذ لمقابلات تقويم الأداء الوظيفي للعاملين.
- مفهوم مقابلات تقويم الأداء الوظيفي للعاملين وأنواعها وأساليب تنفيذها.
- الطرق المختلفة لتقييم الأداء الوظيفي والإعتبارات الواجب مراعاتها عند التقييم والمفاهيم والمبادئ المتعلقة بعملية تقييم الأداء الوظيفي.
- فرز العاملين حسب مستوى فاعليتهم وفق آليات محكمة ومقننة ومتفق عليها تساعد في المتابعة والتقويم وتحقيق الرضى الوظيفي لجميع العاملين في المنظمة.

اليوم السابع:

- تحليل العمل:

- مفهوم تحليل العمل و طرائقه وأدواته وفوائده.
- تحليل العمل للوظائف.
- مهام وإجراءات وتصميم الأدلة الإجرائية و بطاقات الوصف الوظيفي.

- أهمية الأدلة الإجرائية وبطاقات الوصف الوظيفي في النجاح في كافة العمليات الإدارية التوظيف، التخطيط، التقييم، التطوير، التدريب.
- تصميم خرائط الانسياب التدفق وآليات تطبيقها في تحليل وتقويم وتحسين المهام المكلف بها الموظف وتقييم مستوى أدائه.

اليوم الثامن:

- المتطلبات الوظيفية:

- مهارات تحليل المتطلبات الوظيفية المؤهلات العملية - الجسدية - الأخلاقية - النظامية - القدرات - المهارات - الخبرات العملية - الجدارات وأهميتها في تصميم بطاقات الوصف الوظيفي وتعين ما يعد منها متطلب أساسي يجب توفره في العامل الشاغل للوظيفية والذي يعد منها احتياج تدريبي ممكن استكماله بالتدريب والتأهيل وآليات ربط هذه المتطلبات بعمليات التعيين والتدريب والتطوير والتقييم للأداء الموظف.
- مهارات تصميم بطاقات توصيف المهام والأداء للوظائف وآليات استخدامها في عمليات التعيين والتدريب والتطوير والتكليف والتحفيز والتقييم لأداء الموظف.
- مهارات تصميم دليل إجرائي لحقوق وواجبات الموظف الشغل للوظيفية يشمل بطاقات الوصف الوظيفي وآليات التعيين والتدريب والتقويم والتحفيز للأداء الوظيفي لشاغل الوظيفة ليكون وثيقة إرشادية أساسية لتقييم مستوى الأداء المقدم من العامل الشاغل للوظيفة.

اليوم التاسع:

- الإدارة بالأهداف:

- مدرسة الإدارة بالأهداف كمدرسة إدارية حديثة وإبراز أهميتها وآليات تطبيقها.
- مفهوم الإدارة بالأهداف MBO وتاريخ تطورها ومبادئها وآليات تنفيذها في بيئة الأعمال الإدارية.
- مفهوم الأهداف وأهميته في تحقيق النجاح وأهمية قياس مؤشرات تحققها.
- مهارات تصميم الأهداف وتحديد مؤشرات الأداء.
- آليات تصميم الأهداف العامة والمرحلية والإجرائية وفق مؤشرات نماذج صياغة الأهداف لتكون مؤشرات لتقييم الأداء الوظيفي.

اليوم العاشر:

- الكفاءة والفاعلية في الأداء:

- آليات متابعة الأهداف كأسلوب للتقييم والمتابعة والتحفيز لإنجاز ما يحقق الكفاءة والفاعلية في الأداء للعاملين والإنتاجية العالية للمنظمة.
- آليات تصميم الأهداف العامة والمرحلية والإجرائية وفق مؤشرات نماذج صياغة الأهداف لتكون مؤشرات لتقييم الأداء الوظيفي.
- آليات توثيق الأهداف في أسلوب الإدارة بالأهداف ودور كل من الإدارة العليا والإشرافية والتنفيذية في رعاية الوصول إلى تحقيقها.

- مفهوم مؤشرات الأداء "KPIs" وآليات تصميمها لقياس مستوى أداء جميع الموظفين تطبيقاً لنظام تقييم الأداء الجديد.
- مهارات تصميم وصياغة مؤشرات الأداء الوظيفي "KPIs" وفق معايير جودة مؤشرات الأداء "KPIs" ومدرسة الإدارة بالأهداف "MBO" الإدارية وآليات استخدامها في قياس مستوى أداء العاملين المكلفين بأداء المهام.