



**دورة:**  
**التميز وإدارة الجودة الشاملة للموارد البشرية**

**28 ديسمبر 2026 - 1 يناير 2027**  
**ميلانو**

## التميز وإدارة الجودة الشاملة للموارد البشرية

رمز الدورة: HR315 تاريخ الإنعقاد: 28 ديسمبر 2026 - 1 يناير 2027 دولة الإنعقاد: ميلانو - رسوم الإشتراك: Euro 5775

### مقدمة:

تحتاج المؤسسات أو الشركات لمنهجية إدارية تربط بين تخطيط وإستراتيجية الأداء من جهة، وتقييم وتقويم الأداء من جهة أخرى، فهناك حلقة مفقودة بينهما تتمثل بعملية إدارة وتوجيه الأداء، سميت هذه المنهجية الحديثة بمنهجية إدارة الأداء وهي تختلف تماماً عن تقييم الأداء، 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، وتحديد الفرص ذات الأهمية الإستراتيجية لها.

### أهداف البرنامج:

#### سيكون المشاركون في نهاية البرنامج التدريبي 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 شائعة الحدوث والتغلب على مشاكل تطبيق إدارة الجودة.
- اكتساب الأساليب الإبداعية والابتكارية في أداء العمل وكيفية تطبيقها.
- اكتساب أساليب تنمية القدرة على الإبداع والابتكار
- اكتساب مهارات تطبيق أدوات تحسين الجودة داخل العمل.

### الجمهور المستهدف:

- المدراء ورؤساء الأقسام.
- فرق العمل والمشرفون.
- كل من يسعى لتطوير قدراته لقياس الأداء المؤسسي ووضع وتنفيذ مؤشرات الأداء.
- كل من يرغب بتطوير مهاراته وخبراته ويرى الحاجة إلى هذه الدورة.

### المحاور العامة للبرنامج:

#### اليوم الأول:

## - إدارة الموارد البشرية العصرية:

- مفهوم إدارة الموارد البشرية العصرية وفق الجوده الشاملة.
- أهميه الوظائف الخاصة بالموارد البشرية وفق المنظور الحديث.
- أهميه العنصر البشري في التخطيط الإستراتيجي للموارد البشرية وفق مفهوم الجوده الشامله .
- إدارة الموارد البشرية والتدريب والتنمية.
- دور إدارة الموارد البشرية في تخطيط القوى العاملة من المنظور الإستراتيجي.
- ضغوط العمل وإداره الوقت.
- محددات وأبعاد ومكونات بيئة العمل.
- البيئة الصحية المحفزة .
- البيئة المحببة لدافعية ونشاط الموظف.
- أسباب ومصادر ضغوط العمل - كيف تتولد، والعوامل المساعدة على ظهورها.

## اليوم الثاني:

### - التخطيط لتحقيق أهداف العمل:

- 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" في الكيان المؤسسي.
- الموارد البشرية كأهم عنصر في عناصر إنتاج البناء القانوني والمالي والإداري للموارد البشرية.
- رأس المال البشري وأبعاده المختلفة.
- تحليل وتوصيف وترتيب وتقييم الوظائف.

## اليوم الثالث:

### - العملية الإدارية والقيادة الإدارية:

- العملية الإدارية وموقع عملية التخطيط منها.
- الإطار العلمي للعملية الإدارية وأهمية التخطيط منها.
- دوره القيادة الإدارية في تحفيز أداء المرؤوسين.
- مفهوم التخطيط وأهميته.
- مراحل وأنواع عملية التخطيط.

- السلوكيات والأساليب الملائمة لتحسين التخطيط.
- مواصفات التخطيط في أنظمة العمل المحلية.

### **اليوم الرابع:**

#### **- خطط العمل وتنفيذها:**

- 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.
- 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.

### **اليوم الخامس:**

#### **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.