



مركز الأكاديمية  
الإسكندنافية للتدريب



## دورة: إدارة التميز وتقنيات الجودة الإدارية

الكود	المدينة	الفندق	بداية التدريب	نهاية التدريب	السعر	لغة الدورة - الساعات
QPM-353	بيروت (لبنان)	قاعة فندقية	2027-05-10	2027-05-14	€ 2550	العربية - 25

### مقدمة الدورة التدريبية

التميز الاستراتيجي ، الجودة ، الإبداع في الأداء من مرتكزات صناعة النجاح المؤسسي بما له من دور هام في خلق بيئة تفاعلية وإنتاجية عالية، والتركيز على جودة الأداء يعيد صياغة العمل القيادي والإداري في تطوير منهجية العمل وتحقيق أعلى مستويات الجودة والتميز، لذلك فإن إدارة الجودة والأداء يرتبطان بشكل وثيق باستراتيجية و رؤية المؤسسة، إن هذا البرنامج التدريبي يركز بشكل أساسي على آليات تعزيز الأداء المؤسسي والوظيفي و ربطه بالأهداف الإستراتيجية للمؤسسات سواء الحكومية أو الخاصة وفقا لأحدث النماذج العالمية في تميز الأداء، والتي يعتبر دافعا نحو تجويد العمل محققا التكامل الاستراتيجي و معززا للإبداع والابتكار وصولا إلى الجودة في تعزيز كفاءة العمل والإنتاجية والقدرة التنافسية وتحقيق الأهداف الإستراتيجية وفق أعلى معايير التميز وإدارة الجودة.

### أهمية الدورة التدريبية

- الحاجة إلى كفاءات فاعلة تسمو بواقع الأعمال والقدرة على الابتكار.
- المهارات والكفاءات القيادية والإدارية أصبحت من أبرز ممارسات الأداء بالدول المتقدمة.
- استمرار ديمومة تميز المؤسسات ورفيها من خلال تعزيز أداء أعمالها بكفاءات فاعلة وبناءة.
- المحافظة على كفاءة تميز الأعمال وأدائها في ظل المتغيرات والتحديات المحلية والعالمية.
- إنجاز الأعمال بكفاءة وفعالية تساهم في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة.
- قوة المؤسسات تأتي من تعزيز الكفاءات الإدارية والقيادية بالأداء المتميز.
- الحاجة إلى زرع ثقافة التميز وتحفيز الموظفين على طرح المقترحات والمبادرات و الأفكار المتميزة الإبداعية.



## اهداف الدورة التدريبية

- إدارة منظومة التميز الاستراتيجي في قيادة وتطوير الأداء.
- التعرف على مفاهيم قيادة الأداء (مؤشرات الأداء الرئيسية - الأداء المهني - إدارة الأداء - تقييم الأداء)
- التعرف على النماذج العلمية للتميز والتي تساهم في بلورة رؤية للطريق الذي يجب إتباعه.
- الإرتقاء بالأداء المؤسسي والمساهمة في دعم الأداء للتميز والابداع.
- تقييم الأداء المؤسسي والوظيفي من خلال نماذج وأركان التميز العالمية.
- بناء مؤشرات الأداء الرئيسية KPIs بمختلف أنواعها (الإستراتيجية - التشغيلية - المرحلية)
- تطبيق وابتكار نماذج العمل بما يتلاءم مع الموقف الحالي للإدارة / القسم.
- التكامل والربط بين الممكّنات الرئيسية في تحقيق التميز الوظيفي والمؤسسي وتعزيز ثقافة الجودة.
- المساهمة في تطوير بيئة العمل بمعايير الكفاءة والفعالية والنزاهة.
- المعرفة الكاملة لمعايير تطبيق الجودة الشاملة وأساليب تطبيقها بصورة عملية علمية.
- التعرف على الخطوات الحديثة التطبيقية لنموذج الجودة والتميز
- تصميم وتوثيق إجراءات عمل واضحة وسهلة وبما يحقق رضا العملاء والموظفين من حيث توفير الجهد والوقت والتكلفة.
- القيام بأعمال التدقيق المستمر على الإجراءات والخدمات لضمان مواكبتها لأفضل الممارسات.
- نشر ثقافة التميز في المؤسسة لتحقيق رؤيتها وأهدافها واعلى معدلات "التميز الاستثنائي" ..
- وضع الخطط والآليات الكفيلة بتحليل المخاطر المحدقة بالمؤسسة والسبل الكفيلة بإدارتها ودرئها.
- ضمان جودة الخدمات المقدمة من خلال القنوات المختلفة والتأكيد من التنسيق التام بينها.

## المحاور الرئيسية للدورة التدريبية

### تطوير القدرات الإدارية والقيادية

- السمات والاستراتيجيات الإدارية والإشرافية الحديثة وسمات كل منها.



- تحقيق الكفاءة الإدارية والقيادية على جميع المستويات التنظيمية.
- المفاهيم الأساسية لنظم الاستراتيجيات الإدارية المعاصرة.. والتي تشمل
  - إدارة الجودة الشاملة
  - معايير العمليات.
  - إعادة بناء العمليات.
  - الإدارة بالأهداف.
  - الإدارة بالتجوال.
  - مؤشر قياس الأداء الرئيسية KPIs
  - التمكين.
  - إدارة المعرفة.

### الكفاءة الإستراتيجية لتمييز الأداء في بيئة عمل تنافسية

- مظاهر البيئة التنافسية والتحديات المستقبلية.
- مواجهة التحديات والأزمات بكفاءة وأداء متميز.
- التركيز والفعالية والتميز في تحقيق النتائج وتذليل التحديات والعقبات في بيئة العمل.
- الإبداع القيادي في البيئات الاقتصادية والثقافية المختلفة.
- مهارات تمييز الأداء الإداري في بيئات العمل المختلفة.
- الكفاءة القيادية في تعزيز القدرة التنافسية التنظيمية والأداء.
- قيادة أداء الأعمال لتحقيق ميزة تنافسية من خلال الضغوط التنافسية.
- تعزيز الكفاءة الإستراتيجية لتمييز الأداء في بيئة الأعمال العالمية والتنافسية.
- كفاءة الأداء في إدارة الاختلافات الثقافية في بيئات العمل التنافسية.

### آليات صناعة وصياغة الأهداف الإستراتيجية

- الفرق بين الهدف والهدف الاستراتيجي



- قواعد صياغة الأهداف الإستراتيجية
- إجراءات صياغة الأهداف الإستراتيجية
- معوقات تطبيق الأهداف الإستراتيجية وطرق التغلب عليها
- خطوات تحويل الأهداف الإستراتيجية الى أهداف تشغيلية وتنفيذية
- كفاءة الأداء في إدارة المهام والأولويات وربط الأهداف الإستراتيجية بأولويات العمل.
- القدرة على التخطيط الفعال للموارد واعتماد معايير التميز في تحقيق الأهداف الإستراتيجية

### الجودة الاستراتيجية المدخل الأمثل لمواجهة التحديات

- الخيارات الاستراتيجية وحالة الاضطراب ودور الجودة الإستراتيجية.
- كفاءة الأداء القيادي في إعداد البدائل الإستراتيجية والنظرة الإستراتيجية للتميز من خلال التفكير الاستراتيجي.
- الخطوات العشرة الأكثر فعالية للجودة الإستراتيجية.
- ركائز الجودة الإستراتيجية
- الجودة الإستراتيجية وتصميم شبكة الأهداف.
- الآليات الحديثة التي تساعد القياديين على التفكير الاستراتيجي والجودة الإستراتيجية.
- مراحل التفكير الاستراتيجي الإبداعي المتقدم في ظل الغموض والتحديات
- كيف تتغلب على العقبات التي تعترض الجودة الإستراتيجية؟
- كيف تبني إطارا فعالا للتفكير الاستراتيجي؟
- المصطلحات الإدارية الهامة للممارسة الإدارية الصحيحة في مجال الجودة الإستراتيجية

### التميز القيادي السبيل للتميز المؤسسي والوظيفي

- مفاهيم أساسية في التميز المؤسسي
- القدرات اللازمة لتأثير القيادة المتميزة
- التقنيات الحديثة لقيادة التغير الجذري للتميز الإداري.



- مهام القائد الإبداعي في البيئة للتغيير الجذري
- تنمية القيادة المتميزة من أجل التميز الإداري
- الاستراتيجيات الحديثة في تطبيق آليات التميز المؤسسي والوظيفي
- معايير التميز المؤسسي وتطوير خطط عمل وتنفيذها بكفاءة
- التميز القيادي في تعزيز العمل الجماعي لخلق بيئة من التعاون والثقة والمسئولية المتبادلة.

### "الأداء الاستثنائي" كمدخل لجودة التميز

- كفاءة منظومة الأداء الإداري والقيادي للمساهمة في بناء وتطوير أنظمة مؤسسات المستقبل.
- الذكاء العاطفي وفهم الذات والقدرة على قراءة سلوكيات الآخرين..
- التميز في مرونة الأداء والحفاظ على الثقة والموضوعية تحت الظروف الصعبة.
- مهارات التفكير وتعزيز الأفكار والأساليب الإبداعية والابتكارات في الأداء.
- الجدارة الأدائية في التواصل ومهارات الاتصال والقدرة على الإقناع والتأثير على الآخرين وتعزيز الأداء لتحقيق "الأداء الاستثنائي".
- دبلوماسية الأداء في إدارة التغيير والتطوير وإتخاذ القرارات بكفاءة.
- تميز الأداء الاستثنائي في إدارة السلوكيات والقيم والمعرفة الإدارية والقيادية.



الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير تعتمد على أحدث الأساليب العلمية والمهنية في مجالات التدريب وتنمية الموارد البشرية، بهدف رفع كفاءة الأفراد والمؤسسات. يتم تنفيذ البرامج التدريبية وفق منهجية متكاملة تشمل:

- المحاضرات النظرية المدعومة بعروض تقديمية (PowerPoint) ومقاطع مرئية (فيديوهات وأفلام قصيرة).
- التقييم العلمي للمتدربين قبل وبعد البرنامج لقياس مدى التطور والتحصيل العلمي.
- جلسات العصف الذهني وتطبيقات عملية للأدوار من خلال تمثيل المواقف العملية.
- دراسة حالات عملية مصممة خصيصاً لتلائم المادة العلمية وطبيعة عمل المشاركين.
- اختبارات تقييمية تُجرى في نهاية الدورة لتحديد مدى تحقيق الأهداف التدريبية.

يحصل كل مشارك على المادة العلمية والعملية للبرنامج مطبوعة ومحفوظة على CD أو فلاش ميموري، مع تقديم تقارير مفصلة تشمل الحضور والنتائج النهائية مع التقييم العام للبرنامج.

يتم إعداد المادة العلمية للبرامج التدريبية بطريقة احترافية على يد نخبة من الخبراء والمتخصصين في مختلف المجالات والتخصصات. في ختام البرنامج، يحصل المشاركون على شهادة حضور مهنية موقعة ومعتمدة من الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير.

### أوقات البرنامج:

- من الساعة 9:00 صباحاً حتى 2:00 ظهراً في المدن العربية.
- من الساعة 10:00 صباحاً حتى 3:00 ظهراً في المدن الأوروبية والآسيوية.

### البرامج التدريبية تتضمن :

- استراحة قهوة يوميا خلال المحاضرات لضمان راحة المشاركين.



## الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير

English Courses +46700414959 Arabic Courses +46700414959 +46114759991

scandinavianacademy.net info@scandinavianscademy.net

Timmermangatan 100 B.O.X 60359 Norrköping - Sweden