



الأاديمية الإسكندنافية
للتدريب والتطوير



دورة: مفاهيم الجودة الشاملة في خدمات الموارد البشرية

الكود	المدينة	الفندق	البداية	النهاية	السعر	لغة الدورة - الساعات
HRC-955	تونس	قاعة فندقية	2025-04-14	2025-04-25	€ 5950	العربية - 50

الهدف العام من الدورة التدريبية

إكتساب المشاركين والمشاركات القدرة على تطوير الموارد البشرية والإستثمار في رأس المال البشري. التعرف على أحدث آليات وسائل عمل الموارد البشرية والتعرف على أفضل الممارسات في تنمية وتطوير الموارد البشرية.

إكساب المشاركين والمشاركات بالمعلومات الأساسية حول نماذج التميز المطبقة في عمليات التطوير. تحديد الإحتياجات الأساسية لتطبيق التطوير المصاحب لنظم الأيزو والجودة الشاملة.

تصميم البرامج التدريبية وفقا للأساليب العلمية.

تصميم البرامج والمراكز التدريبية بشكل علمي سليم يضمن تحقيق التميز من خلال العاملين بإدارة الموارد البشرية.

التعرف على الأساليب الحديثة في تهيئة الهيكل التنظيمي كخطوة أساسية من خطوات التطوير والتميز التنظيمي.

الفوائد المرجوة من الدورة التدريبية

- معالجة الشكاوى بالرغم من زيادتها.



- الفترة الزمنية لتنفيذ العمليات.
- الاهتمام بالمعلومات و تحديثها.
- عمليات الرقابة والتفتيش بالرغم من زيادتها.
- الثقة بالعاملين والاستماع لآرائهم.
- الحلول الفعالة للمشكلات القائمة.
- النظرة الشاملة للمنظمة.
- مفهوم الجودة الشاملة في التفكير الجديد للمنظمة والأساليب لإدارة
- إدارة التغيير والتأكيد على أن التغيير يبدأ في الإدارة العليا ورؤيتها Vision

المحاور العلمية للدورة التدريبية

المفاهيم المتقدمة في الموارد البشرية

- ملامح المنظمة المعاصرة
- الموارد البشرية كمدخل للميزة التنافسية.
- دور إدارة الموارد البشرية.
- راس المال الفكري.
- أهمية إدارة الموارد البشرية.
- أهم التحولات في ممارسات إدارة الموارد البشرية.

تخطيط الموارد البشرية

- أهمية تخطيط الموارد البشرية.
- أهداف تخطيط الموارد البشرية.
- من المسؤول عن تخطيط الموارد البشرية.
- هيكل بيانات تخطيط الموارد البشرية.



- التنبؤ بالإحتياجات من العمالة.
- الأساليب المتقدمة في التنبؤ بالمعروض من العمالة.
- الأطر المتكاملة لتخطيط الموارد البشرية.

تحليل ووصف الوظائف

- تحليل الوظائف.
- مراحل تحليل الوظيف
- أساليب تحليل الوظيف
- تصنيف وتقسيم الوظائف.
- إستخدامات تحليل وصف الوظائف.
- عناصر بطاقة الوصف الوظيفي.
- نظم ومعايير الأيزو الواجب توافرها في وظيفة تحليل ووصف الوظائف.

خطوات الإختيار والتعيين

- التنبؤ بالإحتياجات من الموارد البشرية.
- طرق التعامل مع الطلب والعرض من العمالة في حالات الفائض والعجز.
- الأسس الموضوعية لتحديد أنواع الوظائف المطلوبة.
- إستخدام معايير المصدقية والثبات في إختيار العاملين.
- تحليل مقاييس العائد من التوظيف.
- معايير قياس الإنتاجية والتكلفة للعاملين.
- الطرق المتقدمة في قياس معدل دوران العمالة.

مفهوم التدريب الإستراتيجي وأهميته

- مفهوم التدريب الإستراتيجي.



- العلاقة بين التدريب والإستثمار في رأس المال البشري.
- المنهجية الحديثة لعمليات التدريب ومتطلباته.
- الفكر الحديث في التخطيط للتدريب الإستراتيجي.
- المعايير الأساسية لقياس العائد من التدريب الإستراتيجي.
- أدوات تقييم وتقويم العائد على الإستثمار في التدريب الإستراتيجي.

الإبداع وإدارة التميز في التدريب والتطوير

- مكونات العملية الإبداعية.
- طرق تنمية القدرات الإبداعية للعاملين من خلال التدريب.
- الأساليب الحديثة لتدعيم فرص الإبداع في العملية التدريبية.
- الإستراتيجيات العلمية لتطبيق العملية الإبداعية في التدريب.
- طرق قياس تطور التدريب من خلال المفاهيم الأساسية للإبداع.
- الجوانب النفسية والسلوكية الإيجابية لتنمية القدرات الإبداعية لدى العاملين.

مفاهيم أساسية لتطبيق معايير الجودة

- أهمية الجودة الشاملة.
- الجودة الشاملة ضرورة حتمية كميّار للقدرة التنافسية.
- الجودة كأسلوب فعال في عمليات التقييم والتقويم.
- الجودة الشاملة كأسلوب علمي وعملي في تحديد معايير الأداء.

بناء النظام الجديد للموارد البشرية:

- السبب من وجود المنظمة، و الغرض من إنشائها؟
- صورة المنظمة في المستقبل، والرؤية المستقبلية Vision
- الإرشادات العامة التي ستساعد بها الإدارة الأفراد في المنظمة على الالتزام بالصورة التي ينبغي أن تقدم بها



سلعها أو خدماتها للعملاء

- الإنجازات اللازمة لتحقيق رسالة المنظمة (الأهداف العامة والتفصيلية (Goals & Objectives)
- الصورة المستقبلية وتحقق أهدافها العامة والتفصيلية؟) (أسلوب ومنهج العمل Methodology).

نظام إدارة الموارد البشرية في إدارة الجودة الشاملة :

- التغيير في رؤية الإدارة
- الفعالية والتأثير في توضيح أهمية الجودة ونشرها.
- عدم الاكتفاء بالتحسين الجزئي، بل التركيز على التحسين الشامل المستمر.
- تهيئة البيئة الملائمة والمشجعة على تنفيذ برامج الجودة الشاملة. كذلك رسم السياسات ووضع الإجراءات المؤدية إلى تحقيق ذلك.
- القدرة على التنظيم وتوزيع السلطات بين العاملين، وأن يمارس المدير دور المدرب.
- تلبية حاجات العملاء أينما وجدوا وكيفما رغبوا.
- الفعالية في الاتصال مع العاملين ومع مختلف الجهات المتعاملة مع المنظمة.
- التخطيط طويل المدى
- صنع القرارات بشكل جماعي
- المسؤولية الجماعية ومسؤولية اتخاذ القرار

معايير قياس الجودة الشاملة

- دعم وتشجيع الإدارة العليا للأنشطة التي تحقق الجودة الشاملة.
- التخطيط الإستراتيجي.
- الدراسات التي تمكن من معرفة حاجات وآراء فيما تنتجه المنظمة من سلع وخدمات.
- الاهتمام بتدريب العاملين وتحسين قدراتهم ومهاراتهم وتطوير معارفهم وتنمية الاتجاهات الإيجابية لديهم.
- تطبيق مبدأ تفويض السلطات وتنمية روح العمل الجماعي.
- اهتمام المنظمة بقياس وتحليل مستويات الجودة.



- التركيز على جودة السلع والخدمات المنتجة.
- التقدم الذي حققته المنظمة في مستوى الجودة في مجالات

معايير الجودة في التدريب الإستراتيجي

- دور الجودة الشاملة في تطوير الأداء الوظيفي.
- منهج التغيير بإستخدام "نظرية كايزن" في تحديد المتطلبات التدريبية
- تأثير معيار Muda في تخطيط وتنظيم التدريب الإستراتيجي.
- عوامل نجاح عمليات التدريب الإستراتيجي من خلال تطبيق معايير الجودة.
- المعايير الأربعة عشر لتوافر شروط الجودة في العملية التدريبية.
- مبادئ "واين" للجودة في تقييم التدريب الإستراتيجي.

التدريب الإستراتيجي وتحقيق الأهداف

- النماذج المتقدمة في تقييم وتقويم التدريب.
- المعايير الأساسية التي يجب توافرها وقياسها في التدريب لتحقيق الأهداف.
- المحاور الجوهرية السبعة في تقييم التدريب لضمان التحسين.
- المبادئ العشرة لـ "توماس" في قياس فاعلية التدريب الإستراتيجي.
- العوامل الرئيسية لتفعيل النشاط التدريبي.
- النصائح السبعة لنجاح التدريب الإستراتيجي وقياس قدرته في تحقيق أهداف المنظمة.

تطبيق نظم التميز الإداري لتطوير الكفاءة والفعالية للموارد البشرية

- علاقة التميز الإداري بالكفاءة والفعالية
- المبادئ الأساسية التي يركز عليها جوانب التميز الإداري.
- منظمة الأداء الإداري المتميز للموارد البشرية.
- كيف يمكن للموارد البشرية تحقيق التميز من خلال تطوير الكفاءة والفعالية.



- معايير التميز المؤسسي الأوروبي لتطوير الكفاءة والفعالية من خلال العنصر البشري.
- حالات وورش عملية وتطبيقية
- تقييم وختام الدورة التدريبية



الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير في مملكة السويد تعتمد أساليب حديثة في مجال التدريب وتطوير المهارات وتعزيز كفاءة تطوير الموارد البشرية. تضمن الأكاديمية تقديم تجربة تدريبية شاملة تشمل ما يلي:

• المحاضرات النظرية:

◦ نقدم المعرفة من خلال عروض تقديمية متقدمة مثل البوربوينت والمواد المرئية مثل الفيديوهات والأفلام القصيرة.

• التقييم العلمي:

◦ نقيم مهارات المتدربين قبل وبعد الدورة لضمان تطورهم.

• العصف الذهني والتفاعل:

◦ نشجع على المشاركة الفعالة من خلال جلسات العصف الذهني وتطبيق المفاهيم من خلال تمثيل الأدوار.

• الحالات العملية:

◦ نقدم حالات عملية تتوافق مع المحتوى العلمي واحتياجات المتدربين في مجالاتهم الخاصة.

• التقييم النهائي:

◦ التقييم النهائي في نهاية البرنامج لتقييم استيعاب المعرفة.

• المواد التعليمية:

◦ يتم توفير المواد العلمية والعملية للمشاركين على وسائط متعددة مثل ورق مطبوع وأقراص سي دي أو أجهزة الفلاش ميموري

• تقارير الحضور والنتائج:

◦ نقوم بإعداد تقارير حضور مفصلة للمشاركين ونقدم تقييماً شاملاً للبرنامج.

• المحترفين والخبراء:

◦ يتم إعداد المحتوى العلمي للبرنامج بواسطة أفضل الأساتذة والمدرسين في مجموعة متنوعة من التخصصات.

• شهادة اتمام مهنية:

◦ يتم منح المتدربون شهادة اتمام مهنية تصدر عن الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير في مملكة



السويد، ويمكن التصديق عليها من الخارجية السويدية برسوم اضافية.

• **أوقات عقد الدورات التدريبية:**

◦ تعقد البرامج التدريبية من الساعة 10:00 صباحاً حتى الساعة 2:00 بعد الظهر، وتتضمن فترات استراحة لتناول القهوة خلال المحاضرات.



الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير

English Courses +46700414979 Arabic Courses +46700414959 +46114759991

scandinavianacademy.net info@scandinavianscademy.net

Timmermangatan 100 B.O.X 60359 Norrköping - Sweden