MERCURY

دورة إدارة الجودة في الموارد البشرية (TQM)

14 – 18 يونيو 2027

عمّان (الأردن)



Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

دورة إدارة الجودة في الموارد البشرية (TQM)

المرجع: 171004_121506 **التاريخ:** 14 – 18 يونيو 2027 **المكان:** عمان (الأردن) **الرسوم:** Euro 3300

دورة إدارة الجودة في الموارد البشرية TQM دورة مكثفة مدتها أسبوع، موجهة إلى مسؤولي الموارد البشرية والجودة الذين يريدون تحسين عملية محددة لا مناقشة المفاهيم العامة. يرسم المشارك عملية من عمليات إدارته ويقيسها ويحلل أسباب ضعفها، ويعود بمشروع تحسين جاهز للتنفيذ مع مؤشراته وخطة متابعته. تقدم هذه الدورة ميركوري للتدريب.

نبذة عن الدورة

تعامل إدارة الموارد البشرية في كثير من المنظمات كجهة إجرائية، فتطول مدة التوظيف، وتتكرر أخطاء الرواتب، وتتأخر الردود على طلبات الموظفين، ولا يقاس أي من ذلك. تنقل هذه الدورة أدوات إدارة الجودة من خطوط الإنتاج إلى خدمات الموارد البشرية، وتعامل الموظف والمدير كعميلين داخليين لهما متطلبات يمكن قياسها.

بخلاف الدورة الأطول التي تتناول بناء نظام الجودة في الموارد البشرية على مستوى المنظمة، تركز هذه النسخة المكثفة على عملية واحدة ومشروع واحد. يبدأ العمل من مبادئ إدارة الجودة كما تعرضها ISO 9001 وISO 10015 لإدارة الكفاءات وتطوير الأفراد، ثم يرسم المشاركون العملية بمخطط SIPOC، ويحددون صوت العميل الداخلي، ويبنون مؤشرات أداء، ويحللون الأسباب الجذرية بمخطط عظم السمكة وتحليل باريتو، ثم يصممون التحسين ويديرونه بدورة PDCA. وتستخدم الأمثلة عمليات التوظيف والتهيئة والتدريب والرواتب وخدمات الموظفين.

لمن هذه الدورة

- رؤساء أقسام الموارد البشرية، المسؤولون عن جودة خدمات التوظيف والرواتب وشؤون الموظفين.
- أخصائيو التطوير المؤسسي والجودة، المكلفون بتحسين العمليات الإدارية وقياسها.
- مسؤولو التدريب والتطوير، الذين يقيسون أثر التدريب ويحسنون إجراءاته.
- شركاء الأعمال في الموارد البشرية، الذين ينقلون احتياجات الإدارات إلى حلول قابلة للتنفيذ.
- محللو بيانات الموارد البشرية، الذين يبنون المؤشرات ولوحات المتابعة.

لا تناسب هذه الدورة من يبحث عن إعداد نظام جودة متكامل للموارد البشرية على مستوى المنظمة أو تطبيق نماذج التميز المؤسسي؛ فتلك موضوعات الدورة الأطول.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

الكفاءات المستهدفة

- التفكير بالعمليات: يرسم عملية الموارد البشرية بمدخلاتها ومخرجاتها وعملائها الداخليين.
- الإنصات للعميل الداخلي: يحول ملاحظات الموظفين والمديرين إلى متطلبات قابلة للقياس.
- القياس: يختار مؤشرات زمن الدورة والدقة والرضا ويجمع بياناتها بانتظام.
- تحليل الأسباب: يستخدم مخطط عظم السمكة وتحليل باريتو للوصول إلى السبب الجذري.
- إدارة التحسين: يقود مشروع تحسين صغيرا بدورة PDCA ويوثق نتائجه.
- تثبيت المكاسب: يحول التحسين إلى إجراء معتمد ومعيار متابعة دائم.

ما ستتمكن من إنجازه

- انطلاقا من عملية قائمة في إدارتك، رسم مخطط SIPOC وخريطة تدفق تكشف التأخير والتكرار.
- باستخدام استبيان أو مقابلات قصيرة، تحديد متطلبات العميل الداخلي وترجمتها إلى معايير جودة.
- بالنظر إلى بيانات العملية، بناء ثلاثة إلى خمسة مؤشرات أداء وتحديد خط الأساس لكل منها.
- باستخدام أدوات تحليل الأسباب، تحديد السبب الجذري لضعف الأداء وترتيب الأسباب حسب أثرها.
- انطلاقا من التحليل، تصميم مشروع تحسين بدورة PDCA مع خطة تنفيذ ومتابعة.

محتوى الدورة

اليوم 1: مبادئ الجودة في خدمات الموارد البشرية

- مبادئ إدارة الجودة وتطبيقها على وظيفة الموارد البشرية
- الموظف والمدير كعميلين داخليين
- ما تتطلبه ISO 9001 من كفاءة الأفراد ووعيهم
- إرشادات ISO 10015 لإدارة الكفاءات وتطوير الأفراد
- تكلفة ضعف الجودة في عمليات الموارد البشرية

اليوم 2: رسم العمليات وصوت العميل

- اختيار العملية المستهدفة بالتحسين
- رسم مخطط SIPOC وخريطة التدفق التفصيلية
- تحديد نقاط الهدر والانتظار وإعادة العمل
- جمع صوت العميل الداخلي بأدوات سريعة
- تحويل الاحتياجات إلى متطلبات جودة قابلة للقياس

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

اليوم 3: القياس والمؤشرات

- مؤشرات زمن الدورة والدقة والرضا والتكلفة
- تحديد خط الأساس وجمع البيانات
- قراءة البيانات بالرسوم البيانية وخرائط الاتجاه
- مؤشرات جودة التوظيف والتهيئة والتدريب
- تصميم لوحة متابعة بسيطة لإدارة الموارد البشرية

اليوم 4: تحليل الأسباب وتصميم التحسين

- مخطط عظم السمكة والأسئلة الخمسة
- تحليل باريتو لترتيب الأسباب
- توليد الحلول وتقييمها حسب الأثر والجهد
- تخطيط التحسين بدورة PDCA
- إدارة مقاومة التغيير داخل فريق الموارد البشرية

اليوم 5: تطبيق متكامل وإنجاز مشروع التحسين

- استكمال تحليل العملية المختارة لكل مشارك
- إعداد ميثاق مشروع التحسين وأهدافه
- بناء خطة التنفيذ والمؤشرات والمسؤوليات
- تصميم إجراء التثبيت والمتابعة بعد التحسين
- عرض المشاريع ومراجعتها بين المشاركين

دراسات الحالة والتمارين

- دراسة حالة: جهة خدمية تستغرق فيها عملية التوظيف ضعف المدة المستهدفة، وتحليل مراحل التأخير.
- دراسة حالة: منشأة صناعية تتكرر فيها أخطاء الرواتب شهريا، وتتبع السبب الجذري حتى مصدر البيانات.
- تمرين: رسم مخطط SIPOC لعملية تهيئة الموظفين الجدد في شركة تقنية.
- تمرين: بناء مؤشرات لقياس جودة خدمات الموظفين في مستشفى.

ما ستعود به إلى عملك

يعود المشارك بمشروع تحسين جاهز لعملية من عمليات إدارته، يتضمن خريطة العملية ومتطلبات العميل الداخلي وخط الأساس للمؤشرات وتحليل الأسباب وخطة PDCA للتنفيذ والمتابعة، ويمكن عرضه على الإدارة لاعتماده والبدء فيه مباشرة.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

إجابات سريعة عن الأسئلة الشائعة

ما الفرق بين هذه الدورة والدورة الأطول؟

هذه الدورة المكثفة تركز على تحسين عملية واحدة بمشروع عملي، بينما تتناول الدورة الأطول بناء نظام الجودة للموارد البشرية على مستوى المنظمة ونماذج التميز.

هل أحتاج إلى خبرة سابقة في الجودة؟

لا، تشرح الأدوات من البداية، ويكفي أن يكون المشارك على معرفة بعمليات الموارد البشرية في جهته.

هل تتطلب الدورة برمجيات خاصة؟

لا، تستخدم جداول البيانات المعتادة والنماذج الورقية، ويمكن نقلها لاحقا إلى أي نظام معلومات.

هل أختار العملية بنفسي؟

نعم، يُشجع المشارك على اختيار عملية يعاني منها فعلا وإحضار ما يتوفر من بياناتها.

لمديرك

تحسين عملية واحدة في الموارد البشرية، كالتوظيف أو الرواتب، ينعكس مباشرة على رضا الموظفين وعلى وقت المديرين. يعود الموظف بمشروع تحسين محدد بمؤشرات قابلة للقياس وخطة تنفيذ واضحة، فيصبح لدى الإدارة دليل ملموس على أثر الدورة خلال أسابيع قليلة من العودة.