MERCURY

إدارة وضبط الجودة الشاملة في الموارد البشرية من الاستراتيجية إلى التطبيق

25 – 29 أكتوبر 2027

ميلانو (إيطاليا)



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

MERCURY

إدارة وضبط الجودة الشاملة في الموارد البشرية من الاستراتيجية إلى التطبيق

المرجع: 190218_121105 **التاريخ:** 25 – 29 أكتوبر 2027 **المكان:** ميلانو (إيطاليا) **الرسوم:** Euro 6200

المقدمة:

في بيئة الأعمال الحالية، أصبحت إدارة الموارد البشرية أكثر تعقيداً وتطلباً من أي وقت مضى. ولم تعد الجودة خياراً، بل أصبحت ضرورة استراتيجية لضمان استمرارية المؤسسات وتحقيق الأهداف بكفاءة. هذه الدورة المتقدمة تم تصميمها لتزويد المتخصصين في الموارد البشرية بالمهارات والأدوات اللازمة لتطبيق معايير ضبط الجودة داخل إداراتهم، وقياس وتحسين الأداء بشكل مستمر وفعّال.

الفئات المستهدفة:

- مدراء الموارد البشرية.
- مدراء التدريب والتطوير.
- مسؤولو الجودة داخل المؤسسات.
- مستشارو الموارد البشرية.
- أصحاب القرار في الهيكل التنظيمي.
- المهتمون بتطوير الأنظمة المؤسسية.

الأهداف التدريبية:

في نهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم المفاهيم المتقدمة لضبط الجودة في إدارة الموارد البشرية.
- تطبيق أدوات وتقنيات الجودة لقياس وتحسين الأداء الوظيفي.
- تصميم مؤشرات الأداء الرئيسية KPIs للموارد البشرية.
- تحديد الفجوات وتحليل أسبابها واقتراح حلول عملية.
- بناء ثقافة مؤسسية تركز على الجودة والتحسين المستمر.
- دمج معايير الجودة في كافة عمليات الموارد البشرية الاستقطاب، التدريب، التقييم، إلخ.

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

MERCURY

الكفاءات المستهدفة:

- التفكير التحليلي.
- اتخاذ القرار المبني على البيانات.
- التخطيط والتنظيم.
- قيادة التغيير.
- إدارة العمليات
- الرقابة والتحسين المستمر.
- بناء مؤشرات الأداء وقياس النتائج.

محتوى الدورة:

الوحدة الأولى، المفاهيم المتقدمة لضبط الجودة في الموارد البشرية:

- تعريف ضبط الجودة في سياق الموارد البشرية.
- الفرق بين الجودة التقليدية والجودة الشاملة.
- أطر الجودة المتقدمة مثل EFQM، Six Sigma، TQM.
- أهمية الجودة في تحقيق الأهداف التنظيمية.
- دور الموارد البشرية في تحسين جودة العمليات الداخلية.
- العلاقة بين تجربة الموظف وجودة الخدمة.

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

MERCURY

الوحدة الثانية، قياس الأداء وتطوير مؤشرات الجودة في الموارد البشرية:

- أنواع مؤشرات الأداء كمية، نوعية.
- تصميم مؤشرات الأداء الرئيسية لكل وظيفة HR.
- كيفية اختيار المؤشرات المناسبة بناءً على الأهداف:
- أدوات القياس مثل Balanced Scorecard، Dashboards:
- تحليل البيانات واستخلاص الاستنتاجات:
- استخدام النتائج لاتخاذ قرارات مبنية على الأدلة.

الوحدة الثالثة، مراجعة وضبط العمليات الرئيسية في الموارد البشرية:

- مراجعة جودة عمليات التوظيف والاستقطاب.
- ضبط جودة برامج التدريب والتطوير.
- تقييم فعالية إدارة الأداء الوظيفي.
- فحص نظام المكافآت والتحفيز من منظور الجودة.
- جودة بيئة العمل الداخلية Workplace Culture.
- آليات التدقيق الداخلي في الموارد البشرية.

الوحدة الرابعة، أدوات وتقنيات التحسين المستمر في الموارد البشرية:

- أدوات التحليل والجودة مثل: SWOT، Fishbone، Pareto.
- منهجيات Kaizeng Lean HR في بيئة الموارد البشرية.
- معالجة الفجوات وتحسين الكفاءة التشغيلية.
- بناء خطط تحسين الأداء وتحديد أولويات التنفيذ.
- إشراك الموظفين في تحسين الجودة.
- قياس العائد على التحسين ROI.

الوحدة الخامسة، بناء ثقافة الجودة وتعزيز الالتزام المؤسسي:

- الفرق بين الجودة كوظيفة والجودة كثقافة.
- قيادة الجودة على المستوى الإستراتيجي.
- تدريب القيادات على مفاهيم الجودة.
- تحفيز فرق العمل لتبني الجودة في السلوك اليومي.
- قياس نضج ثقافة الجودة في المؤسسة.
- إدارة مقاومة التغيير وخلق بيئة داعمة للتحسين المستمر.