دورة تحسين الأداء الإداري بمفاهيم إدارة الجودة الشاملة

1 – 5 أغسطس 2027

عمان

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

دورة تحسين الأداء الإداري بمفاهيم إدارة الجودة الشاملة

المرجع: 131124_380 **التاريخ:** 1 – 5 أغسطس 2027 **المكان:** عمان **الرسوم:** 4100 Euro

نظرة عامة

دورة تحسين الأداء الإداري بمفاهيم إدارة الجودة الشاملة هي دورة مدتها 5 أيام للمديرين ومتخصصي الجودة وفرق الأداء، ويغادر المشاركون منها بحقيبة تحسين الأداء الإداري بالجودة الشاملة. تربط الدورة التركيز على المستفيد والتزام القيادة ومشاركة العاملين وتوجه العمليات والقرارات المبنية على الأدلة والتحسين المستمر بنتائج إدارية قابلة للقياس. ويطبق المشاركون خرائط العمليات وتحليل تكاليف الجودة ومؤشرات الأداء وحل المشكلات والمقارنة المرجعية ونشر السياسات وحوكمة التحسين. تقدم أجايل للتدريب هذه الدورة في تحسين الأداء الإداري بالجودة الشاملة.

الفئة المستهدفة

- وظائف الإدارة المسؤولة عن الأولويات المؤسسية ونتائج الأداء
- وظائف الجودة المسؤولة عن نظم الإدارة والتحسين المستمر
- وظائف التميز التشغيلي المسؤولة عن أداء العمليات ومحفظة التحسين
- وظائف الأداء المسؤولة عن القياس والتحليل والتقارير الإدارية
- وظائف قيادة الإدارات المسؤولة عن جودة الخدمة والنتائج المشتركة

تفترض الدورة أن المشاركين يديرون عمليات أو مؤشرات أداء بالفعل، ولا تتناول تطوير القيادة التأسيسي أو الإعداد المستقل لتدقيق الجودة.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة تحسين الأداء الإداري في البيئات الخدمية والصناعية وذات المنفعة العامة.

- إدارات الجودة والاستراتيجية والأداء المؤسسي
- وظائف العمليات وسلاسل الإمداد وخدمة المستفيدين
- مؤسسات التصنيع والطاقة والبنية التحتية
- مؤسسات الرعاية الصحية والتعليم والخدمات المهنية
- عمليات التمويل والتقنية والخدمات المشتركة

AGILE LEADERS
Training Center

أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تطبيق مبادئ الجودة الشاملة على أولويات الأداء الإداري
- بناء خرائط العمليات ومقاييس التركيز على المستفيد
- تحليل تكاليف الجودة وتباين الأداء
- استخدام حل المشكلات المبني على الأدلة والمقارنة المرجعية
- بناء ضوابط نشر السياسات ومشروعات التحسين
- تقييم ترتيبات الحوكمة واستدامة النتائج

جدول الدورة

اليوم 1: مبادئ الجودة الشاملة والتوجيه الإداري

- خريطة تطبيق مبادئ إدارة الجودة السبعة
- مصفوفة متطلبات المستفيد واحتياجات أصحاب المصلحة
- اختبار مواءمة التزام القيادة وسياسة الجودة
- ميثاق أدوار مشاركة العاملين في التحسين
- تقييم خط الأساس للأداء الإداري

اليوم 2: توجه العمليات ومقاييس الأداء

- خريطة حدود العملية والمورد والمستفيد وفق SIPOC
- طريقة رسم العمليات العابرة للوظائف
- شجرة تحويل المتطلبات الحرجة للجودة
- ورقة تعريف مؤشر الأداء
- لوحة مراجعة العمليات وأدلة الأداء

اليوم 3: تكاليف الجودة والتحسين المبني على الأدلة

- نموذج تصنيف تكاليف الوقاية والتقييم والإخفاق
- ورقة تحليل تكلفة ضعف الجودة
- طريقة تحليل باريتو وترتيب المشكلات
- مخطط السبب والنتيجة وطريقة لماذا خمس مرات
- سجل تجربة التحسين وفق PDCA

اليوم 4: المقارنة المرجعية ونشر السياسات والحوكمة

- بروتوكول شريك المقارنة المرجعية ومقاييس الأداء
- مصفوفة تسلسل أهداف نشر السياسات
- بطاقة اختيار مشروع التحسين ومنافعه
- خريطة حوكمة تحسين الجودة وحقوق القرار
- خطة الضبط وتقويم مراجعة الاستدامة

اليوم 5: ممارسة تحسين الأداء الإداري بالجودة الشاملة

- تمرين مقترح: مواءمة متطلبات المستفيد والعمليات
- تمرين مقترح: تشخيص تكاليف الجودة والأسباب الجذرية
- تمرين مقترح: قرارات المقارنة المرجعية ونشر السياسات
- تمرين مقترح: مراجعة حوكمة التحسين والاستدامة
- التمرين الختامي: حقيبة تحسين الأداء الإداري بالجودة الشاملة

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة لتحويل مفاهيم الجودة الشاملة إلى قرارات في الأداء الإداري.

- نشاط مقترح: رسم عملية لخدمة المستفيد وتحديد المقاييس الحرجة للجودة.
- نشاط مقترح: تصنيف تكاليف الجودة وتشخيص الإخفاقات المتكررة في عملية صناعية.
- نشاط مقترح: مقارنة مؤشرات الأداء وتسلسل هدف للجودة بين الإدارات.
- نشاط مقترح: حوكمة محفظة تحسين واختبار ضوابط استدامتها.

AGILE LEADERS
Training Center

الأسئلة الشائعة

لمن تناسب دورة تحسين الأداء الإداري بالجودة الشاملة وماذا تفترض؟

تناسب دورة تحسين الأداء الإداري بالجودة الشاملة المديرين ومتخصصي التحسين الذين يديرون عمليات أو مؤشرات أو مسؤوليات جودة ويحتاجون إلى منهج تطبيقي لتحسين النتائج المؤسسية.

كيف تختلف دورة تحسين الأداء الإداري بالجودة الشاملة عن تدريب القيادة العامة؟

تركز دورة تحسين الأداء الإداري بالجودة الشاملة على متطلبات المستفيد وأدلة العمليات وتكاليف الجودة وحل المشكلات ونشر السياسات وحوكمة التحسين والنتائج المقاسة، بدلا من السلوكيات القيادية العامة.

كيف تحسن إدارة الجودة الشاملة الأداء الإداري؟

تحسن إدارة الجودة الشاملة الأداء الإداري بمواءمة احتياجات المستفيد وملكية العمليات ومشاركة العاملين والقرارات المبنية على الأدلة والتحسين المستمر مع مقاييس مؤسسية محددة.

ما دور تكاليف الجودة في تحسين الأداء بالجودة الشاملة؟

تكشف تكاليف الجودة الموارد المخصصة للوقاية والتقييم والإخفاق الداخلي والخارجي، مما يساعد الإدارة على ترتيب التحسينات وتقييم أثرها التشغيلي.

كيف تستدام تحسينات إدارة الجودة الشاملة؟

تستدام تحسينات إدارة الجودة الشاملة من خلال تحديد الملكية وتوحيد العمل ومقاييس الضبط ودورات المراجعة وقرارات الحوكمة ومشاركة العاملين والإجراء التصحيحي عند انحراف الأداء.

الخاتمة

يغادر المشاركون بحقيبة تحسين الأداء الإداري بالجودة الشاملة التي تضم مخرجات المستفيد والعمليات والمقاييس وتكاليف الجودة وحل المشكلات والمقارنة المرجعية ونشر السياسات والحوكمة والاستدامة. تحول الحقيبة أنشطة التحسين المنفصلة إلى نظام مدار للأداء. وتوفر أساسا عمليا لترتيب المشروعات وتوزيع القرارات ومراجعة الأدلة والحفاظ على النتائج.