CINPAA | INTERNATIONAL COOPERATIVE FOR TRAINING & CONSULTING

سينبا | التعاونية الدولية للتدريب والاستشارات



البرنامج التدريبي:

استراتيجيات إدارة الجودة وتطوير الأداء وتحقيق التميز

يُعقد في مدن ومواعيد متعددة

OUR INTERNATIONAL PARTNERS:

ISDE Law Business School High Performance Education
Higher Institute of Law and Business (ISDE)

Professional Development Institute
Professional Development Institute

Universidad Camilo José Cela
Camilo José Cela University

SEK EDUCATION GROUP

ISO 29993:2017 Learning services for non-formal education and training

ISO 9001:2015

استراتيجيات إدارة الجودة وتطوير الأداء وتحقيق التميز

نبذة عن البرنامج:

يتناول البرنامج تقييم النظم الإدارية وتحديد نقاط القوة وفرص التحسين، ويربط نتائج التقييم بتطوير الأداء وإدارة الجودة.

الأهداف:

إكساب المشاركين مهارات ومعارف وقيم وتوجهات جديدة متعلقة بـ:

أ. كيفية المشاركة في تقييم النظام الاداري لمعرفة نقاط القوة والمحافظة عليها ومعرفة نقاط فرص التحسين

ب. التمكن من التطوير والتحسين باستخدام نتائج التقييم

ج. اكتساب مهارة ترتيب اولويات فرص التحسين

د. تبني مفهوم مشاركة الجميع في تحقيق التميز

هـ. التمكن من عمل خارطة طريق لتحقيق التميز

و. اكتساب مهارات استخدام أدوات وأساليب تحسين الأداء

ز. التعرف على عمليات تحقيق الأداء المتميز وكيفية الوصول إلى الاحتراف به.

ح. التعرف على المهارات والأساليب والقوانين والأدوات الخاصة بالقيادة الفعالة.

ط. تزويد المشاركين بأساليب وفنون قيادة الذات وطرق تنمية المهارات القيادية.

الفئة المستهدفة:

أ. موظفي إدارة الموارد البشرية.

ب. المدراء ورؤساء الأقسام.

ج. المشرفون والعاملون في إدارات التطوير والموارد البشرية

د. الموظفون المرشحون لهذه الوظائف.

هـ. المهتمين وكل من ترونه مناسباً.

المحاور اليومية:

- **اليوم الأول: اليوم الأول: التخطيط الإداري وأهميته في العملية الإدارية**

أ. أهمية التخطيط الإداري في العملية الإدارية ومستوياته

ب. العلاقة بين التخطيط والجودة وتحسين الأداء

ج. أدوات التخطيط التشغيلي وتحديد الأهداف القابلة للقياس

د. أخطاء التخطيط الشائعة وآثارها على الجودة

هـ. حالة عملية: تحليل خطة تشغيلية وتحديد نقاط ضعفها

و. مخرَج اليوم: ملاحظات على خطة تشغيلية

- **اليوم الثاني: اليوم الثاني: استراتيجيات إدارة الجودة ونماذجها**

أ. مبادئ إدارة الجودة الشاملة ورواد الجودة

ب. المواصفة الدولية ISO 9001 ومتطلباتها الأساسية

ج. نهج العمليات والتفكير المبني على المخاطر

د. توثيق نظام إدارة الجودة: السياسات والإجراءات والسجلات

هـ. ورشة تطبيقية: رسم خريطة عمليات لإدارة المشارك

و. مخرَج اليوم: خريطة عمليات مبدئية

- **اليوم الثالث: اليوم الثالث: أدوات تطوير الأداء وحل المشكلات**

أ. أدوات الجودة السبع لتحليل المشكلات

ب. تحليل السبب الجذري بعظمة السمكة والأسئلة الخمسة

ج. دورة التخطيط والتنفيذ والتحقق والتصحيح

د. فرق التحسين وإدارة مشروعات التحسين

هـ. ورشة تطبيقية: تحليل مشكلة جودة بالسبب الجذري

و. مخرَج اليوم: خطة تحسين لمشكلة محددة

- **اليوم الرابع: اليوم الرابع: قياس الأداء والجودة**

أ. مؤشرات الأداء والجودة وطرق قياسها
ب. قياس رضا المتعاملين وتحليل الشكاوى
ج. المراجعة الداخلية لنظام الجودة
د. مراجعة الإدارة واتخاذ القرارات
هـ. ورشة تطبيقية: تصميم استبيان رضا متعاملين وتحليل نتائجه
و. مخرَج اليوم: لوحة مؤشرات جودة

- **اليوم الخامس: اليوم الخامس: تحقيق التميز المؤسسي**

أ. نماذج التميز المؤسسي وجوائز الجودة
ب. التقييم الذاتي وتحديد فرص التحسين
ج. ثقافة الجودة والتميز لدى الموظفين
د. خطة الانتقال من الجودة إلى التميز
هـ. ورشة تطبيقية: إعداد تقييم ذاتي مختصر وخطة تميز
و. مخرَج اليوم: خطة تميز مؤسسي

أساليب التدريب والشهادات:

تستند برامجنا إلى مبادئ البيداغوجيا الحديثة التي تدمج بين المعرفة النظرية والتطبيق العملي، بما يواكب احتياجات المتدربين ومتطلبات بيئة العمل. وتشمل الأساليب المستخدمة:

- **ورش عمل تفاعلية:** تعتمد على تحليل بيانات واقعية، ونقاشات جماعية لتعزيز الفهم التطبيقي.
- **دراسات حالة:** يتم استعراض نماذج من مؤسسات دولية تسلط الضوء على مواقف نجاح وتحديات فعلية.
- **محاكاة واقعية:** يتدرب المشاركون من خلال سيناريوهات مهنية تُحاكي مواقف حقيقية تتطلب اتخاذ القرار وإدارة المواقف.
- **استخدام أدوات وتقنيات متقدمة:** تطبيق عملي على برمجيات وأدوات تدريب حديثة تتماشى مع طبيعة كل مجال تدريبي.

الشهادات:

يحصل المشارك بعد اجتيازه البرنامج بنجاح على شهادة صادرة عن معهد سينبا CINPAA، كمعهد تدريبي مسجل رسميًا في الاتحاد الأوروبي وإسبانيا والمملكة المتحدة.
CINPAA - Cooperative International for Training and Consulting

ويتم تنفيذ البرامج التدريبية في إطار شراكات أكاديمية ومهنية واتفاقيات تعاون ومذكرات تفاهم مع عدد من المؤسسات الأكاديمية والمهنية، من بينها:

- **جامعة كاميلو خوسيه ثيلا (Camilo José Cela University) - إسبانيا**
- **مدرسة القانون والأعمال (ISDE - Law & Business School) - دولياً**
- **معهد التطوير المهني (Professional Development Institute) - بريطانيا**

وتهدف هذه الشراكات إلى تبادل الخبرات، وتطوير المحتوى التدريبي، وتعزيز جودة البرامج وفق أفضل الممارسات المهنية الدولية.

مع تحيات
القسم العربي
"CINPAA" INTERNATIONAL COOPERATIVE FOR TRAINING & CONSULTING
"سينبا" التعاونية الدولية للتدريب والاستشارات

تفاصيل الانعقاد والتسجيل
Course Details | Registration

اسم البرنامج	استراتيجيات إدارة الجودة وتطوير الأداء وتحقيق التميز	Course Title
لغة البرنامج	العربية	Course Language
مكان الانعقاد	مدن ومواعيد متعددة – انظر الجدول أدناه	Venue
العرض المالي	يتم إرساله منفصلًا حسب عدد المشاركين وشروط الانعقاد.	Financial Offer

آلية التسجيل والتأكيد:

للتسجيل في البرنامج نرجو اتباع أحد الطرق التالية:

أ. تعبئة نموذج الطلب الخاص بالبرنامج على موقعنا.

ب. أو إرسال رسالة بالبريد الإلكتروني من إدارة التدريب.

ج. أو كتاب ترشيح من جهة العمل.

يُرسل التأكيد عبر:

البريد الإلكتروني info@cinpaa.org

واتساب +34 635 867 686

فريقنا على أتم استعداد لتقديم أي استشارات خاصة بالإقامة أو خدمات فنية قبل وأثناء حضوركم.

مواعيد البرنامج المخطط لها:

المدينة	الموعد
لندن، المملكة المتحدة	15 - 19 مارس 2027
القاهرة، مصر	07 - 11 يونيو 2027
مدريد، إسبانيا	06 - 10 سبتمبر 2027
برشلونة، إسبانيا	06 - 10 ديسمبر 2027

يمكن عقد البرنامج في مدن وتواريخ أخرى وفق احتياج جهتكم، وبالمدة التي تناسبكم. قائمة المدن في الصفحة الأخيرة.

المدن التي ننفّذ فيها برامجنا:

يمكن تنفيذ هذا البرنامج في أيٍّ من المدن التالية، وفي غيرها عند الطلب.

أذربيجان
باكو

إسبانيا
مدريد، برشلونة، فالنسيا، أليكانتي، بنيدورم، مالقة / ماربيا، سان سيباستيان، غرناطة، قرطبة، جزر الكناري، إشبيلية، بلباو

أستراليا
سيدني

الأردن
عمّان، العقبة

الإمارات
دبي، أبوظبي

ألبانيا
تيرانا، ساراندا

البحرين
المنامة

البرتغال
لشبونة، بورتو

البوسنة والهرسك
سراييفو

التشيك
براغ

الجبل الأسود
بودفا، كوتور

السعودية
الرياض، جدة، الدمام

الصين
هونغ كونغ، شنغهاي، بكين، غوانزو

الفلبين
مانيلا

الكويت
مدينة الكويت

المالديف
ماليه (المالديف)

ألمانيا
ميونخ، برلين، دوسلدورف، فرانكفورت

المجر
بودابست

المغرب
الدار البيضاء، مراكش، طنجة، الرباط

المملكة المتحدة
لندن، إدنبرة، مانشستر، برمنغهام

النمسا
فيينا، هالشتات، سالزبورغ / تسيل آم زيه

الولايات المتحدة
ميامي، نيويورك، لوس أنجلوس، واشنطن

اليابان
طوكيو

اليونان
أثينا، رودس

إندونيسيا
بالي، جاكرتا

أيرلندا
دبلن

إيطاليا
روما، فلورنسا، ميلانو، البندقية، كومو

بلجيكا
بروكسل، بروج

بولندا
كراكوف، وارسو

تايلاند
بانكوك، بوكيت

تركيا
إسطنبول، أنطاليا، طرابزون، بورصة، إزمير، بودروم، أنطاكيا (هاتاي)

تونس
تونس

جورجيا
تبليسي، باتومي

روسيا
موسكو

سلوفينيا
ليوبليانا

سويسرا
جنيف، لوسيرن، زيورخ، إنترلاكن، زيرمات، لوغانو

صربيا
بلغراد

عُمان
مسقط، صلالة

فرنسا
باريس

قبرص
نيقوسيا، ليماسول، لارنكا

قطر
الدوحة

كرواتيا
دوبروفنيك

كندا
تورونتو، مونتريال

كوريا الجنوبية
سيول

ماليزيا
كوالالمبور

مصر
القاهرة، شرم الشيخ، الإسكندرية، الغردقة

موريشيوس
موريشيوس

هولندا
أمستردام