

مقدمة:

تُعد الموارد البشرية من أهم ركائز النجاح والتميز في المؤسسات، حيث لم يعد يُنظر إليها كمجرد عامل إنتاج تقليدي، بل أصبحت استثمارًا استراتيجيًا حيويًا يساهم بشكل مباشر في تحقيق الأهداف المؤسسية. وتزداد أهمية هذا الدور في ظل التغيرات العالمية السريعة، والتحديات التنافسية التي تواجه مختلف الجهات، مما يجعل إدارة الجودة الشاملة في الموارد البشرية ضرورة ملحة لضمان استمرارية الأداء وتحقيق النتائج المستدامة.

تركز هذه الورشة على تزويد المشاركين بفهم متكامل لمفاهيم إدارة الجودة الشاملة، وتطبيقاتها في تطوير سياسات وإجراءات الموارد البشرية. كما تهدف إلى بناء قدراتهم في التخطيط الاستراتيجي، وتحليل الوظائف، وتصميم البرامج التدريبية وفق معايير الجودة، مع تعزيز مهاراتهم في قياس الأداء وتطبيق استراتيجيات التحسين المستمر.

كما توفر الورشة أدوات وأساليب عملية تساعد في الربط بين وظائف الموارد البشرية ومفاهيم الجودة الشاملة، بهدف تحقيق كفاءة وفعالية أكبر في الأداء المؤسسي، مما يعكس استجابة حقيقية لمتطلبات بيئة العمل الحديثة.

الفئات المستهدفة:

تستهدف الورشة جميع المهنيين المعنيين بإدارة الموارد البشرية والجودة، ومنهم:

مسؤولو الموارد البشرية والتدريب في الجهات الحكومية والخاصة.

مدراء الشؤون الإدارية والتطوير المؤسسي.

موظفو التوظيف وتنمية الكفاءات.

مسؤولو التخطيط والتنظيم المؤسسي.

المعنيون ببرامج التدريب والتطوير.

العاملون في لجان الجودة والاعتماد المؤسسي.

المستشارون والمهنيون في التحسين المؤسسي.

المهتمون بدمج مفاهيم الجودة الشاملة في الموارد البشرية.

مسؤولو تقييم الأداء المؤسسي.

كل من يسعى لتعزيز ممارسات الموارد البشرية وفق معايير الجودة.

الكفاءات المستهدفة:

من خلال هذه الورشة، سيكتسب المشاركون العديد من الكفاءات الجوهرية، من أبرزها:

الفهم العميق لمبادئ إدارة الموارد البشرية والجودة الشاملة.

إعداد وصف وظيفي متكامل وفق أحدث المعايير.

التخطيط الاستراتيجي للموارد البشرية بما يخدم الأهداف المؤسسية.

تصميم برامج تدريبية تلبي متطلبات الجودة الشاملة.

التفاعل الإبداعي مع التغيرات التنظيمية.

تطبيق أدوات الجودة في تطوير وتقييم الأداء.

دمج مفاهيم الجودة الشاملة ضمن سياسات الموارد البشرية.

تطوير الهيكل التنظيمي في إطار معايير الجودة.

تبني نماذج التميز المؤسسي في بيئة العمل.

ممارسة التقييم الذاتي وتطبيق منهجيات التحسين المستمر.

الأهداف التدريبية:

تهدف الورشة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف، أهمها:

التعريف بمفهوم إدارة الجودة الشاملة وتطبيقه في الموارد البشرية.

تحليل العلاقة بين الموارد البشرية والجودة الشاملة.

تصميم برامج تدريبية فعالة تلبي معايير الجودة.

تطوير المهارات في تحليل الوظائف والوصف الوظيفي.
التخطيط الاستراتيجي للموارد البشرية باستخدام أدوات الجودة.
تطبيق أدوات تقييم الأداء لتعزيز مخرجات العمل.
تحسين إجراءات التوظيف والتعيين وفق معايير الجودة.
تصميم خطط تدريب استراتيجية تتكامل مع الجودة الشاملة.
إعداد مؤشرات أداء قابلة للقياس لتعزيز الأداء المؤسسي.
دمج ثقافة التحسين المستمر في ممارسات الموارد البشرية.
اتخاذ قرارات مبنية على تحليل دقيق للبيانات.
إبراز تأثير الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي العام.
استخدام التقارير والمؤشرات كأدوات لدعم الجودة.
تقديم حلول مبتكرة للتحديات باستخدام مبادئ الجودة.
نقل المعرفة وتطبيق أفضل الممارسات في إدارة الموارد البشرية.
محتوى ورشة العمل:
الوحدة الأولى: المفاهيم المتقدمة في إدارة الموارد البشرية
تعريف الموارد البشرية وأهميتها.
علاقتها بالميزة التنافسية.
مفهوم إدارة الجودة الشاملة.
رأس المال البشري كعنصر استراتيجي.
تطور ممارسات الموارد البشرية.
التحديات الحديثة وتأثيرها.
تأثير الهيكل التنظيمي على الأداء.

الاستثمار في الكفاءات البشرية.
الأسس الإدارية لدعم الموارد البشرية.
دور الموارد البشرية في تحقيق الجودة الشاملة.
الوحدة الثانية: خطوات الاختيار والتعيين
تحليل فجوات الموارد البشرية.
التنبؤ بالاحتياجات المستقبلية.
إعداد خطط التوظيف وفق معايير الجودة.
تقييم المرشحين باستخدام أدوات موثوقة.
قياس إنتاجية الموظف.
تحليل مؤشرات دوران العمل.
تحسين التعيين باستراتيجيات الجودة.
ربط التوظيف بمؤشرات الأداء.
تعزيز دور التوظيف في فعالية الأداء المؤسسي.
الوحدة الثالثة: تخطيط الموارد البشرية
أهمية التخطيط في المؤسسات.
التنبؤ بالعرض والطلب.
بناء قواعد بيانات لدعم التخطيط.
أدوات تحليل لدعم القرارات.
تحديد الاحتياجات التدريبية.
ربط الخطة التشغيلية بموارد بشرية فعالة.
تقييم نجاح خطط الموارد البشرية.

استراتيجية الجودة في التخطيط.
إعداد خطط بديلة للطوارئ.
تحليل العوامل المؤثرة في التخطيط الاستراتيجي.
الوحدة الرابعة: تحليل ووصف الوظائف
منهجيات حديثة لتحليل الوظائف.
إعداد بطاقة الوصف الوظيفي.
تحديد المهارات والمعارف.
تصنيف الوظائف وفق المهام والمسؤوليات.
معايير الجودة في التحليل الوظيفي.
استخدام التحليل في التدريب والتطوير.
ربط التحليل بتقييم الأداء والهيكل التنظيمي.
اتخاذ قرارات توظيف وترقية مبنية على تحليل دقيق.
الوحدة الخامسة: التدريب الاستراتيجي وأهميته
الفرق بين التدريب التقليدي والاستراتيجي.
العلاقة بين التدريب ورأس المال البشري.
قياس العائد من التدريب.
إعداد خطة تدريبية وفق الأهداف المؤسسية.
مؤشرات الأداء المرتبطة بالتدريب.
دمج إدارة الجودة في التدريب.
دمج المتغيرات البيئية والاقتصادية.
قياس الأثر التنظيمي للتدريب.

معالجة فجوات الكفاءة.

تعزيز التميز المؤسسي بالتدريب الموجه.

الوحدة السادسة: الإبداع وإدارة التميز في التدريب والتطوير

تعزيز الإبداع المؤسسي.

أدوات قياس الإبداع.

منهجيات تطوير البرامج الإبداعية.

تأثير البيئة التنظيمية.

دمج الجودة في برامج التطوير.

بناء ثقافة الابتكار.

تحفيز فرق العمل.

تقييم أثر التميز على الأداء.

الوحدة السابعة: مفاهيم الجودة الأساسية

تعريف الجودة في الموارد البشرية.

الخصائص الرئيسية لنظم الجودة.

مبادئ الجودة في العمليات.

أدوات التقييم والتحسين.

تأثير الجودة على الأداء المؤسسي.

ثقافة الجودة داخل المؤسسات.

مقارنة بين نماذج الجودة العالمية.

أدوات تحليل كـ Fishbone و Pareto.

دمج الجودة في السياسات الداخلية.

الوحدة الثامنة: معايير الجودة في التدريب الاستراتيجي

قياس جودة البرامج التدريبية.

التحسين المستمر في إدارة الجودة.

تطبيق كايزن في التدريب.

تقييم التكاليف والعوائد.

تطبيق مبادئ ديمنغ وواين.

استخدام تحليل الفجوة وتقنيات تقليل الهدر.

تطوير العمليات التدريبية.

الوحدة التاسعة: تحقيق الأهداف عبر التدريب الاستراتيجي

وضع أهداف قابلة للقياس.

تقييم الأثر التنظيمي للتدريب.

مؤشرات الأداء في قياس النتائج.

نموذج Kirkpatrick للتقييم.

تعزيز مخرجات التدريب.

مشاركة العاملين في التقييم.

مراجعة وتطوير الخطط التدريبية.

الوحدة العاشرة: نظم التميز الإداري لتطوير الكفاءة والفعالية

تعريف التميز الإداري.

معايير EFQM و Malcolm Baldrige.

تصميم نموذج الأداء المتميز.

تحليل فجوات الأداء.

مؤشرات التميز الإداري.

أدوات التقييم الذاتي.

بناء خارطة طريق للتحسين المستمر.

أثر التميز على الرضا الوظيفي.

خلاصة وتوصيات:

تمثل إدارة الجودة الشاملة في الموارد البشرية ركيزة استراتيجية لنجاح المؤسسات وتعزيز تنافسيتها. ومن خلال دمج معايير الجودة في كافة ممارسات الموارد البشرية، يتم تحقيق أداء فعال ومستدام. توصي الورشة بتطبيق إدارة الجودة كمنهجية عمل دائمة، مع ضرورة نشر ثقافة التحسين المستمر، بما يتماشى مع المتغيرات والمتطلبات العالمية في سوق العمل.