

# الأكاديمية العربية للشرق الأوسط



## إدارة التميز وتقنيات الجودة الإدارية

**Microsoft**  
GOLD CERTIFIED  
Partner  
Learning Solutions

**PM** Project  
Registered  
Education  
Provider  
Management  
Institute

**CPE**  
NATIONAL AUTHORITY OF  
SPONSORS

**CMI** Chartered  
Management  
Institute

**ASQ**  
The Global Voice of Quality

[www.arabicacademy.me](http://www.arabicacademy.me)

United Arab Emirates , Dubai

Toll Free : 800 22 64

Tel : + 971 (4) 3974700

Fax : +971 (4) 3974703

P.O.Box Dubai : 187095

[info@arabicacademy.me](mailto:info@arabicacademy.me)

[www.arabicacademy.me](http://www.arabicacademy.me)

الرقم المجاني من داخل الإمارات : ٨٠٠٢٢٦٤



### مقدمة عن البرنامج

التميز الإستراتيجي ، الجودة ، الإبداع في الأداء من مرتكزات صناعة النجاح المؤسسي بما له من دور هام في خلق بيئة تفاعلية وإنتاجية عالية، والتركيز على جودة الأداء يعيد صياغة العمل القيادي والإداري في تطوير منهجية العمل وتحقيق أعلى مستويات الجودة والتميز، لذلك فإن إدارة الجودة والأداء يرتبطان بشكل وثيق بإستراتيجية ورؤية المؤسسة، إن هذا البرنامج التدريبي يركز بشكل أساسي على آليات تعزيز الأداء المؤسسي والوظيفي و ربطه بالأهداف الإستراتيجية للمؤسسات سواء الحظومية أو الخاصة وفقاً لأحدث النماذج العالمية في تميز الأداء، والتي يعتبر دافعاً نحو تجويد العمل محققاً التكامل الإستراتيجي و معززاً للإبداع والإبتكار وصولاً إلى الجودة في تعزيز كفاءة العمل والإنتاجية والقدرة التنافسية وتحقيق الأهداف الإستراتيجية وفق أعلى معايير التميز وإدارة الجودة. وفي ضوء ما تقدم فإن الأكاديمية العربية الشرق الأوسط تطرح هذا البرنامج التدريبي و ورش العمل الملحقه به للتعرف على أحدث الممارسات والمنهجيات العلمية العالمية.

### أهمية البرنامج

صممت الأكاديمية العربية الشرق الأوسط هذا البرنامج ليقدم بخبرات مميزة ليساهم في التطوير المؤسسي المستدام للأداء نحو الجودة والتميز ولتحقيق الكفاءة والجدارة في العمل لأن ذلك يعتبر من أهم مقومات التميز الرئيسية في نجاح المؤسسات على جميع المستويات محلياً و عالمياً و تأتي أهمية هذا البرنامج بما سيطرحه من مفاهيم و دراسات متقدمة و تطبيقاتها في هذا المجال و الربط بين التدريب النظري والعمل بورش عمل متميزة بمواضيعها والإرتقاء بمستوى جودة العمل والأداء من عدة نواحي أهمها:

الحاجة إلى كفاءات فاعلة تسمو بواقع الأعمال والقدرة على الإبتكار.

المهارات والكفاءات القيادية و الإدارية أصبحت من أبرز الممارسات في الأداء بالدول المتقدمة.

إستمرار ديمومة تميز المؤسسات و رقيها من خلال تعزيز أداء أعمالها بكفاءات فاعلة و بناءة.

المحافظة على كفاءة تميز الأعمال وأدائها في ظل المتغيرات والتحديات المحلية والعالمية.

إنجاز الأعمال بكفاءة وفعالية تساهم في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة.

قوة المؤسسات تأتي من تعزيز الكفاءات الإدارية والقيادية بالأداء المتميز.

الحاجة إلى زرع ثقافة التميز و تحفيز الموظفين على طرح المقترحات و المبادرات و الأفكار المتميزة الإبداعية.

### اهداف البرنامج

إدارة منظومة التميز الإستراتيجي في قيادة و تطوير الأداء.

التعرف على مفاهيم قيادة الأداء (مؤشرات الأداء الرئيسية - الأداء المهني - إدارة الأداء - تقييم الأداء)

التعرف على النماذج العلمية للتميز و التي تساهم في بلورة رؤية للطريق الذي يجب إتباعه.

الإرتقاء بالأداء المؤسسي والمساهمة في دعم الأداء للتميز والابداع.

تقييم الأداء المؤسسي و الوظيفي من خلال نماذج و أركان التميز العالمية.

بناء مؤشرات الأداء الرئيسية KPIs بمختلف أنواعها (الإستراتيجية - التشغيلية - المرهلية)

تطبيق و إبتكار نماذج العمل بما يتلائم مع الموقف الحالي للإدارة / القسم.

التكامل والربط بين الممكنات الرئيسية في تحقيق التميز الوظيفي والمؤسسي و تعزيز ثقافة الجودة.

المساهمة في تطوير بيئة العمل بمعايير الكفاءة و الفعالية و النزاهة.

المعرفة الكاملة لمعايير تطبيق الجودة الشاملة وأساليب تطبيقها بصورة عملية علمية.

التعرف على الخطوات الحديثة التطبيقية لنموذج الجودة والتميز

تصميم وتوثيق إجراءات عمل واضحة وسهلة وبما يحقق رضا العملاء والموظفين من حيث توفير الجهد والوقت والتكلفة.

القيام بأعمال التدقيق المستمر على الإجراءات والخدمات لضمان مواكبتها لأفضل الممارسات.

نشر ثقافة التميز في المؤسسة لتحقيق رؤيتها وأهدافها واعلى معدلات "التميز الإستثنائي" ..

وضع الخطط والآليات الكفيلة بتحليل المخاطر المحدقة بالمؤسسة والسبل الكفيلة بإدارتها ودرئها.

ضمان جودة الخدمات المقدمة من خلال القنوات المختلفة والتأكيد من التنسيق التام بينها.

#### الوحدة الأولى: تطوير القدرات الإدارية والقيادية

السمات والإستراتيجيات الإدارية والإشرافية الحديثة وسمات كل منها.  
تحقيق الكفاءة الإدارية والقيادية على جميع المستويات التنظيمية.  
المفاهيم الأساسية لنظم الإستراتيجيات الإدارية المعاصرة .. والتي تشمل  
إدارة الجودة الشاملة  
معايرة العمليات.  
إعادة بناء العمليات.  
الإدارة بالأهداف.  
الإدارة بالتجوال.  
مؤشر قياس الأداء الرئيسية KPIs  
التمكين.  
إدارة المعرفة.

#### الوحدة الثانية: الكفاءة الإستراتيجية لتمييز الأداء في بيئة عمل تنافسية

مظاهر البيئة التنافسية والتحديات المستقبلية.  
مواجهة التحديات والأزمات بكفاءة و أداء متميز.  
التركيز و الفعالية والتميز في تحقيق النتائج وتذليل التحديات والعقبات في بيئة العمل.  
الإبداع القيادي في البيئات الإقتصادية والثقافية المختلفة.  
مهارات تمييز الأداء الإداري في بيئات العمل المختلفة.  
الكفاءة القيادية في تعزيز القدرة التنافسية التنظيمية و الأداء.  
قيادة أداء الأعمال لتحقيق ميزة تنافسية من خلال الضغوط التنافسية.  
تعزيز الكفاءة الإستراتيجية لتمييز الأداء في بيئة الأعمال العالمية والتنافسية.  
كفاءة الأداء في إدارة الإختلافات الثقافية في بيئات العمل التنافسية.

#### الوحدة الثالثة: آليات صناعة و صياغة الأهداف الإستراتيجية

الفرق بين الهدف والهدف الإستراتيجي  
قواعد صياغة الأهداف الإستراتيجية  
إجراءات صياغة الأهداف الإستراتيجية  
معوقات تطبيق الأهداف الإستراتيجية وطرق التغلب عليها  
خطوات تحويل الأهداف الإستراتيجية الى اهداف تشغيلية و تنفيذية  
كفاءة الأداء في إدارة المهام و الأولويات و ربط الأهداف الإستراتيجية بأولويات العمل.  
القدرة على التخطيط الفعال للموارد و إعتتماد معايير التميز في تحقيق الأهداف الإستراتيجية

#### الوحدة الرابعة: الجودة الاستراتيجية المدخل الأمثل لمواجهة التحديات

الخيارات الاستراتيجية وحالة الاضطراب ودور الجودة الإستراتيجية.  
كفاءة الأداء القيادي في إعداد البدائل الإستراتيجية و النظرة الإستراتيجية للتميز من خلال التفكير الإستراتيجي.  
الخطوات العشرة الأكثر فعالية للجودة الإستراتيجية.

ركائز الجودة الإستراتيجية

الجودة الإستراتيجية وتصميم شبكة الأهداف.

الآليات الحديثة التي تساعد القياديين على التفكير الإستراتيجي والجودة الإستراتيجية.

مراحل التفكير الإستراتيجي الإبداعي المتقدم في ظل العموض والتحديات

كيف تتغلب على العقبات التي تعترض الجودة الإستراتيجية؟

كيف تبنى إطاراً فعلاً للتفكير الإستراتيجي؟

المصطلحات الإدارية الهامة للممارسة الإدارية الصحيحة في مجال الجودة الإستراتيجي (ورش عمل)

#### الوحدة الخامسة: التميز القيادي السبيل للتميز المؤسسي و الوظيفي

مفاهيم أساسية في التميز المؤسسي

القدرات اللازمة لتأثير القيادة المتميزة

التقنيات الحديثة لقيادة التغير الجذري للتميز الإداري.

مهام القائد الإبداعي في البيئة للتغيير الجذري

تنمية القيادة المتميزة من أجل التميز الإداري

الإستراتيجيات الحديثة في تطبيق آليات التميز المؤسسي والوظيفي

معايير التميز المؤسسي وتطوير خطط عمل وتنفيذها بكفاءة

التميز القيادي في تعزيز العمل الجماعي لخلق بيئة من التعاون والثقة والمسئولية المتبادلة.

#### الوحدة السادسة: "الأداء الإستثنائي" كمدخل لجودة التميز

كفاءة منظومة الأداء الإداري والقيادي للمساهمة في بناء و تطوير أنظمة مؤسسات للمستقبل.

الذكاء العاطفي و فهم الذات والقدرة على قراءة سلوكيات الآخرين..

التميز في مرونة الأداء و الحفاظ على الثقة و الموضوعية تحت الظروف الصعبة.

مهارات التفكير و تعزيز الأفكار و الأساليب الإبداعية و الابتكارات في الأداء.

الجدارة الأدائية في التواصل و مهارات الإتصال و القدرة على الإقناع و التأثير على الآخرين و تعزيز الأداء لتحقيق "الأداء الإستثنائي" .

دبلوماسية الأداء في إدارة التغيير و التطوير و إتخاذ القرارات بكفاءة.

تميز الأداء الإستثنائي في إدارة السلوكيات و القيم و المعرفة الإدارية و القيادية.