



المملكة العربية السعودية
المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني
الإدارة العامة للمناهج
الإدارة العامة للتدريب الاهلي



الخطة التدريبية في

دبلوم إدارة الموارد البشرية

النظام النصفى المجزأ

اسم المقرر		إدارة الجودة الشاملة وتقييم أداء العاملين								الرمز	امرد 404
متطلب سابق										103 امرد	
الجزء		الاول	الثاني	الثالث	الرابع	الخامس	السادس	السابع	الثامن	التاسع	
الساعات المعتمدة									3		
ساعات اتصال (ساعة/أسبوع)		محاضرة							6		
		عملي							0		
		تمرين								2	
وصف المقرر											
هو عبارة عن مادة تدريبية تختص بدراسة الجودة الشاملة ونظم إدارة الجودة الشاملة وسبل قياس درجة الجودة والرقابة عليها والتعرف على حلقات تحسينها.											
الهدف العام من المقرر											
ان يكون المتدرب في نهاية المقرر قادر على ان يتعرف على مفهوم إدارة الجودة، نظام إدارة الجودة الشاملة، استراتيجية الجودة الشاملة، قياس درجة الجودة، الرقابة على الجودة، حلقات تحسين الجودة، خدمة العملاء، أنظمة الجودة.											
الأهداف التفصيلية للحقيبة: ان يكون المتدرب قادرا على ان											
<ol style="list-style-type: none"> 1. ان يتعرف على مفاهيم أساسية عن الجودة الشاملة 2. ان يوضح مفهوم القيادة في الجودة الشاملة 3. ان يوضح التخطيط الاستراتيجي للجودة الشاملة 4. ان يتعرف على جودة خدمة العملاء 5. ان يبين جودة الموارد البشرية 6. ان يوضح جودة العلاقة مع الموردين 7. ان يتعرف على التحسين المستمر وادواته 8. ان يوضح رواد ومدارس الجودة الشاملة 9. ان يتعرف على نظام المواصفات القياسية 10. يطبق إجراءات الجودة. 11. يستخدم نماذج الجودة. 12. حل المشكلات واتخاذ القرارات. 											
ساعات التدريب						الوحدات (النظرية والعملية)					
العملية		النظرية									
-----		7								مفاهيم أساسية عن الجودة الشاملة	
		5								القيادة في الجودة الشاملة	
		5								التخطيط الاستراتيجي	
-----		8								التركيز على العميل	
-----		7								الاهتمام بالموارد البشرية	
-----		7								العلاقة مع الموردين	
		5								التحسين المستمر لجودة العمليات	
-----		9								أدوات التحسين المستمر	
-----		5								رواد ومدارس إدارة الجودة الشاملة	
-----		6								نظام المواصفات القياسية الدولية لإدارة الجودة الآيزو	
-----		64								المجموع	
اشتراطات السلامة											
لا يوجد											

المنهج التفصيلي النظري			
أدوات التقييم	المهام ذات العلاقة	المحتوى	الساعات
<p>يتم التقييم بواسطة واحدة أو أكثر من أدوات التقييم التالية:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. الأسئلة التحريرية 2. النقاش والحوار 3. الحالات الدراسية 4. تمارين عملية 5. العمل ضمن مجموعات 6. الاختبارات (الاسبوعية والشهرية والنهائية) 	<p>معارف أساسية</p>	<p>مفاهيم أساسية عن الجودة الشاملة</p> <ul style="list-style-type: none"> • تعريف الجودة • عناصر الجودة • تكاليف الجودة • أقسام تكاليف الجودة • تعريف إدارة الجودة الشاملة • الملامح الرئيسية لإدارة الجودة الشاملة • المبادئ الأساسية لإدارة الجودة الشاملة • فوائد إدارة الجودة الشاملة • مراحل تطور الجودة الشاملة • الفرق بين ضبط الجودة الشاملة وضمان الجودة وإدارة الجودة وإدارة الجودة الشاملة • إدارة الجودة وإدارة الجودة الشاملة • مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة 	7
		<p>القيادة</p> <ul style="list-style-type: none"> • مفهوم القيادة • صفات القيادة • صفات القائد • أهمية القيادة في إنجاح إدارة الجودة الشاملة • مجلس الجودة • المهام الرئيسية لمجلس الجودة • عناصر التميز 	4
		<p>التخطيط الاستراتيجي</p> <ul style="list-style-type: none"> • التخطيط الاستراتيجي • صفات التخطيط الاستراتيجي • مراحل التخطيط الاستراتيجي • رسالة ورؤية و قيم المنشأة • نشر-رسالة ورؤية وقيم المنشأة أهمية الرسالة والرؤية والقيم • مؤشرات وعوامل النجاح الأساسية • المشاركون في بناء الخطة الاستراتيجية • فوائد التخطيط الاستراتيجي • الخطط التنفيذية • التحليل الاستراتيجي (تحليل سوات) 	4
		<p>التركيز على العميل</p> <ul style="list-style-type: none"> • أصناف العملاء • التعرف على متطلبات ورغبات العميل • العلاقة مع العملاء • نظام إدارة شكاوي العملاء • دور العميل في التحسين المستمر للعمليات 	7
		<p>الاهتمام بالموارد البشرية</p> <ul style="list-style-type: none"> • نظم إدارة الموارد البشرية • نظام اختيار التوظيف • نظام التدريب والتطوير • نظام تقييم الأداء • نظام المكافآت والحوافز والتقدير • نظام الاتصالات • أنواع الاتصالات • مشاركة الموظفين في التحسين المستمر للعمليات 	7

المنهج التفصيلي النظري			
أدوات التقييم	المهام ذات العلاقة	المحتوى	الساعات
		<ul style="list-style-type: none"> العلاقة مع الموردين العناصر الرئيسية لتنظيم العلاقة مع الموردين نظام التوريد والإنتاج في الوقت المناسب أهداف نظام عناصر نظام فوائد تطبيق النظام نظام كانبان 	5
		<ul style="list-style-type: none"> التحسين المستمر لجودة العمليات العناصر الرئيسية في أداء العمليات الصفات القياسية للعملية الإنتاجية أو الخدمية أهداف التحسين المستمر لجودة العمليات خطوات التحسين المستمر لجودة العمليات تعريف أدوات تحسين الجودة العصف الذهني خطوات العصف الذهني قواعد وشروط أساسية للعصف الذهني مخطط العلاقات خطوات استخدام مخطط العلاقات قواعد استخدام مخطط العلاقات خرائط تدفق العمليات خطوات استخدام خريطة تدفق العمليات مصطلحات رسومية تحليل سوات خطوات استخدام تحليل سوات مخطط عظم السمكة (السببية والأثر) طريقة استخدام مخطط عظم السمكة خريطة باريتو خطوات استخدام خريطة باريتو مخطط الأنشطة خطوات استخدام مخطط الأنشطة 	10
		<ul style="list-style-type: none"> رواد ومدارس إدارة الجودة الشاملة ظهور وازدهار ونمو نظام إدارة الجودة مدخل إدوارد ديمينغ نقاط ديمينغ الأربعة عشر لإدارة الجودة الشاملة دائرة ديمينغ لتحسين العمليات مدخل جوزيف جوران منهج جوران نقاطه العشر- لتطبيق إدارة الجودة الشاملة مدخل فيليب كروسبي منهج كروسبي لإدارة الجودة الشاملة 	10
		<ul style="list-style-type: none"> نظام المواصفات القياسية الدولية لإدارة الجودة الآيزو ظهور وازدهار ونمو نظام إدارة الجودة المنظمة العالمية للمواصفات القياسية ٩٠ نظام الآيزو ٩٠٠٠:٢ نظام الآيزو نظام الآيزو 9000 المبادئ التي يقوم على أساسها نظام الآيزو ٩٠٠٠:٢٠٠٠ متطلبات نظام الآيزو ٩٠٠١:٢٠٠٠ الوثائق المطلوبة في النظام 	5

المنهج التفصيلي النظري			
أدوات التقييم	المهام ذات العلاقة	المحتوى	الساعات
		<ul style="list-style-type: none"> • شهادة الأيزو ٩٠٠١:٢٠٠٠ • خطوات تطبيق نظام الأيزو 9001:٢٠٠٠ والحصول على شهادة المطابقة • عوامل مهمة لنجاح تطبيق نظام الأيزو ٩٠٠٠:٢٠٠١ • علاقة الأيزو ٩٠٠٠:٢٠٠٠ بإدارة الجودة الشاملة 	

<p>1. الجودة وخدمة العملاء - خضير كاظم حمود - دار المسيرة للنشر والتوزيع - عمان الأردن 2002 م.</p> <p>2. جودة خدمة العميل - وليام مارتن - ترجمة د. خالد رزق وناصر العديلي - دار آفاق الإبداع العالمية والإعلام - السعودية 1996 م.</p> <p>3. إدارة الجودة الشاملة "مفاهيم وتطبيقات" - محفوظ جودة - دار وائل للنشر - عمان الأردن ط 2 2006 م.</p> <p>4. إدارة الجودة الشاملة والأيزو - حميد الطائي - دار الوراق للنشر والتوزيع - 2004 م.</p>	المراجع
---	---------