



المركز العالمي للتدريب والتطوير
International Centre For Training & Development



تحقيق صفر من الأخطاء



ACTVET
Abu Dhabi Centre for
Technical and Vocational
Education and Training

مركز أبوظبي
التعليم والتدريب
التقني والمهني

Gini GLOBAL
INNOVATION
INSTITUTE
Authorized Innovation Provider*

**Project
Management
Institute**
Registered
Education
Provider



**International Association
for Health and Occupational Safety
and the Environment**

EFQM
Member



وصف الدورة:

من منا لا يحلم بهذه الجملة ؟
" صفرا لخطأ " .. انها ليست بالجملة المستحيلة لان الخطأ ليس شيئاً سلبياً بل يمكن لاي خطأ نستطيع تجنبه وعدم تكراره
أن يتحول نواة لنجاح كبير .
ومن هنا تأتي أهمية دور الاشراف وارقابة الفعالة في تحفيز الموظفين وكيفية التعامل بشكل ابداعي مع اي مشكلة صغيرة كانت
او كبيرة وتحويلها الي نقطة قوة .

هدف الدورة .:

إكساب المشاركين أساليب واستراتيجيات تحقيق الاداء المتميز والرقابة والاشراف على جميع العمليات التي يقوم بها الموظفين,
وعلى وسائل الابداع والتميز في تحقيق صف من الازخطاء كمنهجية عمل واضحة للموظفين.

الفئة المستهدفة :

- مديري ورؤساء الأقسام والوحدات والأخصائيين المسؤولين عن تسيير وتطوير العمليات في المجالات المختلفة للمؤسسة.
- كافة العاملين في مجال تطوير العمل الإداري.

محتوى الدورة :

اليوم الأول

- مفهوم وأهمية التميز .
- أهداف وخصائص الإدارة الحديثة والفكر الإداري الجديد.
- المنظومة الجديدة للإدارة المعاصرة والواقع المحيط بالمنظمات
- مفاهيم ومحاور إدارة التميز .
- سياسات وإجراءات التميز الإداري .
- ملامح ومسئوليات المدير المتميز .

حلقات الأصفار الخمسة لتحقيق التميز :

1. صفرا لمخزون
2. صفرا للأخطاء
3. صفرا للأعطاب

4. صفراً التاجيل

5. صفراً الأوراق

اليوم الثاني

- طبيعة وأبعاد العملية الإدارية .
- طبيعة الوظيفة القيادية والإشرافية .
- القيادة والتحويلية .
- المهارات السلوكية للتعامل مع العاملين .
- إدارة العمل الجماعي وبناء روح الفريق .
- وضع خطط وبرامج العمل .
- تمكين العاملين .
- الدوافع البشرية والتحفيز الفعال للعاملين .

اليوم الثالث:

- تقنية Poka-yoke اليابانية لمنع الأخطاء
- ما هي الأخطاء
- لماذا تحدث الأخطاء
- تصنيف الأخطاء
- أنواع الأخطاء
- نتائج الأخطاء
- تكلفة الخطأ - قاعدة (1-10-100)
- ماذا بإمكاننا أن نفعل لتلافي الأخطاء

اليوم الرابع:

تصنيف أنواع الرقابة والاشراف على جميع العمليات التي يقوم بها الموظفين

أولاً. أنواع الرقابة على حسب المدى الزمني للتنفيذ

1. الرقابة المستمرة الموجهة

2. الرقابة المرحلية

3. الرقابة بعد التنفيذ

ثانياً: أنواع الرقابة حسب أهدافها اليوم الرابع

1. الرقابة السلبية

2. الرقابة الإيجابية

ثالثاً: أنواع الرقابة حسب التخصص:

1. الرقابة على الاعمال الإدارية

2. الرقابة المحاسبية (المالية) على الجهاز التنفيذي

3. الرقابة الفنية

4. الرقابة على النشاط الروتيني

رابعاً: انواع الرقابة حسب كمية العمل ونوعيته:

1. الرقابة على كمية العمل

2. الرقابة على نوعية العمل

خامساً: أنواع الرقابة حسب نوع وسائل جمع المعلومات:

1. الرقابة على الوثائق والمستندات والسجلات

2. الرقابة على سلوك العاملين وأدائهم للعمل

سادساً: أنواع الرقابة حسب مصادرها:

1. رقابة داخلية

2. رقابة خارجية

• الخطوط الإرشادية السبعة لإنجاح منع الأخطاء

اليوم الخامس

• متابعة وتقييم الأداء .

• قياس العمل ووضع معدلات الأداء.

• إعادة هندسة إجراءات العمل

• الإدارة بالأهداف (MBO)

- التحسين المستمر للعمليات.

رسوم الدورة :

- السعر أعلاه شامل عقد الدورة في قاعة فندق خمس نجوم + 2 استراحة + بوفيه غداء

منهجية التدريب :

- حلقات النقاش.
- العصف الذهني .
- مجموعات عمل .
- تبادل ادوار.
- حالات عملية وتطبيقية .
- العرض



المركز العالمي للتدريب والتطوير
International Centre For Training & Development : جدول توقيت الدورة

08:00 – 10:00 المحاضرة الاولى

10:00 – 10:15 استراحة

10:15 – 12:15 المحاضرة الثانية

12:15 – 12:50 استراحة + صلاة

12:50 – 14:10 المحاضرة الاخيرة + مناقشة عامة