

Excellence Performance Model

## المشاركون في البرنامج

إدارة التخطيط الإستراتيجي ، إدارة التميز ، إدارة الموارد البشرية ، إدارة العمليات ، إدارة الإحصاء ، الإدارات الأمنية والرقابية ، إدارة الجودة ، إدارة التطوير ، خدمة العملاء ، إدارة التدريب ، إدارة تقانة المعلومات ، إدارة المعرفة ، إدارة دعم صنع واتخاذ القرارات ، إدارة المشاريع ، الإدارة المالية ، المهندسين والمعلوماتيين ، إدارة الخدمات المساندة .

## قياس وتقييم أداء الموارد البشرية وفق 6 سجما

### مقدمة

يقدم هذا البرنامج النوعي أسس علمية متقدمة ومنهجيات تطبيقية عملية في قياس مؤشرات الأداء وتحري سلوك الموارد البشرية ( HR Intelligence ) لضبط الأداء ضمن المواصفات والمعايير التي تحددها الاستراتيجية العامة للمؤسسة في سعيها نحو التميز في تقديم أعمال عالية الجودة . لقد صمم هذا البرنامج خصيصاً لصناع القرار والمدراء والخبراء والمهندسين والمعلوماتيين ليكونوا قادرين على استخدام الأدوات وقراءة المخططات وفهم المخرجات مثل (1) تحديد المواصفات - (2) قدرة الإجراءات والعاملين عليها، (3) الدقة والانحرافات ، (3) الأداء والتوقعات - (4) مستويات الكفاءة والفعالية - (5) الهدر والكلف - (6) السلوك والولاء - (7) الفجوات وتطوير الكفاءات



الدكتور المهندس

نبيل نصار

خبير في الحكومة الالكترونية  
الهولندية والباحث في مخابر  
Bell Labs الأمريكية

Contact us:

Phone: +971556862692

Email: training@umcresearch.com

Web: www.umcresearch.com



### الشهادات

يحصل المشاركون على شهادتين معتمدين

شهادة صادرة من معهد الدراسات والبحوث UMC Research في

شهادة دبلوم صادرة عن المعهد الأكاديمي الدولي للإدارة IAI Management ومصدقة من الحكومة الهولندية والإتحاد الأوربي.

تخول الشهادات حاملها من العمل في جميع الأقسام الإدارية في المؤسسات الحكومية أو الخاصة لمساعدة صناع القرار في تحقيق الأهداف والتوقعات.

## المحاور الأساسية للبرنامج

- مدخل إلى علوم الإحصاء في الإجراءات الإدارية و العملياتية وفق مبدأ التوزيع Gauss ومحني Bell
- التحليل الاستراتيجي واشتقاق الأهداف وتحديد مواصفات القياس
- تطبيقات 6σ في الإجراءات وتحديد المستوى الحالي للـ σ
- تحدي المواصفات العليا والمواصفات الدنيا لجودة العمليات
- استراتيجية حساب والتحكم بالضوابط العليا والدنيا للعمليات
- حساب قدرة أداء الإجراءات Cp وقدرة الموارد البشرية العاملة على الإجراءات Cpk
- DMAIC في تعريف وتحسين وضبط الإجراءات
- تقنيات التقصي والتعرف بالمشاكل وتحليل الأداء (Pareto Analysis, Fishbone Analysis, X-Chart Analysis)
- التحليل الاستراتيجي وإيجاد نقاط الضعف والثغرات في الإجراءات الإدارية والقدرات البشرية والهيكل التنظيمية والنظم المعلوماتية والمعرفية وكذلك التحديات التي تواجه تطبيق الـ 6σ
- إعادة هندسة الإجراءات الإدارية ومكاملة ومحاكاتها زمنياً .
- تطوير الهياكل التنظيمية ووضع سياسات آليات لضبط وتعزيز التواصل الداخلي (Intra-Communication) والتواصل البيئي (Interoperability) لانجاز سلسلة الاجراءات ضمن المواصفات والضوابط المعتمدة
- مصفوفة أداء الموارد البشرية وربطها بالإجراءات
- نموذج تطبيق الـ 6σ في التواصل الإداري الداخلي
- نموذج تطبيق 6σ في قياس أداء الموارد البشرية
- تحري سلوك وولاء الموارد البشرية

## شروط الانتساب للبرنامج

أن يمتلك المشارك خبرات في واحد أو أكثر من المجالات التالية :

خبرة في إدارة وتخطيط الموارد البشرية

خبرات في هندسة الإجراءات الإدارية

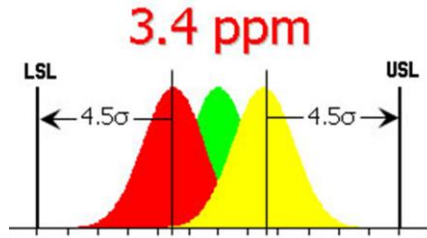
خبرات في لين 6σ (الحزام الأخضر)

خبرات في نظم المعلومات الإدارية (MIS)



## الحالات العملية

تقوم على المشاركة والمناقشة والتحليل الدقيق لبيانات التجارب والتطبيقات الحقيقية الواقعية أو الافتراضية القريبة من الواقع واستخدام نماذج وخوارزميات رياضية (وجدها الباحث الدكتور نبيل نصار خلال أبحاثه في مجال تطبيق 6σ في الإدارة) القائمة على حساب الأداء والتنبؤ بالانحرافات لضبط النتائج ضمن حدود ومواصفات 6σ



## ورش العمل

تهدف إلى تجميع المشاركين في مجموعة من الورش التدريبية التي يسعى من خلالها المدرب إلى ترجمة الموضوعات التي يدور حولها البرنامج في شكل خطة عمل **Action Plan** تطويرية نتیجتها دليل تطبيقي يمكن للمشاركين الاسترشاد به في عملية نقل أثر التدريب إلى الواقع العملي وبما يظهر في شكل نتائج ملموسة على الأداء الكلي.

## حالة عملية

تحليل أداء العاملين على تنفيذ العمليات ضمن مراكز تخديم العملاء لمعرفة أداء العاملين وإجراء المقارنات المرجعية فيما بينهم والمطلوب

تحديد مواصفات الخدمة ودقة وقدرة الاجراء

حساب قدرات العاملين على الاجراءات

حساب انحرافات العاملين عن مستويات الأداء المرغوب

حساب الأداء وكفاءة العاملين

تحليل السلوك البياني لأداء العاملين

حساب الهر الزمني والمادي لكل مورد بشري ولكل خدمة

حساب الفجوات وتحديد البرامج التدريبية اللازمة للتمكين