



التميز المؤسسي المتقدم: تحليل العمليات وإعادة
تصميمها والجودة والتحسين المستمر وقياس الأداء
 وإدارة التغيير



التميز المؤسسي المتقدم: تحليل العمليات وإعادة تصميمها والجودة والتحسين المستمر وقياس الأداء وإدارة التغيير

المقدمة:

تستهدف دورة التميز المؤسسي المتقدم: تحليل العمليات وإعادة تصميمها والجودة والتحسين المستمر وقياس الأداء وإدارة التغيير، الفئات والمحترفين لاكتساب المعرفة والمهارات اللازمة لبناء منظومة متكاملة للتميز تربط الاستراتيجية بالعمليات والنتائج. ويقدم البرنامج إطاراً متقدماً لتحليل العمليات وتوثيقها، واكتشاف مواطن الهدر والاختناقات، وإعادة تصميم الإجراءات وفق أفضل الممارسات. كما يتناول تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وأدوات التحسين المستمر لمعالجة الأسباب الجذرية للمشكلات بدلاً من أعراضها. ويركز على بناء مؤشرات أداء رئيسية فعالة، ومراقبة الانحرافات، وتحويل نتائج القياس إلى قرارات تحسين واضحة. ويمكن المشاركين من قيادة التغيير المؤسسي باحترافية، وتجاوز مقاومته، وتحويل التحسين إلى ممارسة مؤسسية مستدامة ترفع الكفاءة التشغيلية ورضا المستفيدين، ضمن برامج ميركوري للتدريب.

الفئات المستهدفة:

- القيادات والمديرون التنفيذيون.
- مديرو الإدارات والوحدات التنظيمية.
- مسؤولو التميز المؤسسي وضمان الجودة.
- مسؤولو تطوير وتحسين العمليات.
- المختصون في التخطيط الاستراتيجي والأداء المؤسسي.
- مسؤولو التطوير التنظيمي وإدارة التغيير.
- العاملون في التدقيق الداخلي والحوكمة.
- أعضاء فرق التحسين المستمر.
- محللو الأعمال والإجراءات.
- الاستشاريون الإداريون وممارسو تطوير الأداء.

أهداف الدورة التدريبية:

في نهاية هذا البرنامج التدريبي التميز المؤسسي المتقدم: تحليل العمليات وإعادة تصميمها والجودة والتحسين المستمر وقياس الأداء وإدارة التغيير، سيكون المشاركون قادرين على:

- شرح مبادئ التميز المؤسسي وأبعاده الاستراتيجية.
- ربط الاستراتيجية المؤسسية بالعمليات والنتائج.
- تشخيص مستوى التميز وتحديد الفجوات بدقة.
- تحليل العمليات الحالية واكتشاف الاختناقات ومواطن الهدر.
- توثيق العمليات عبر خرائط وإجراءات عمل واضحة.
- ترتيب فرص التحسين حسب الأولوية والأثر.
- تصميم عمليات محسنة تقلص زمن الدورة والتكلفة.
- تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في بيئة العمل.
- استخدام أدوات تحليل السبب الجذري لمعالجة المشكلات.
- بناء مؤشرات أداء رئيسية مرتبطة بالأهداف الاستراتيجية.
- تحليل انحرافات الأداء واتخاذ إجراءات تصحيحية فعالة.
- إعداد خطط متكاملة لإدارة التغيير والتواصل المؤسسي.
- تقييم مقاومة التغيير ووضع آليات للتعامل معها.
- ضمان استدامة التحسين وتحويله إلى ممارسة يومية.

الكفاءات المستهدفة:

سيكتسب المشاركون الكفاءات التالية من خلال برنامج التميز المؤسسي المتقدم:

- التفكير الاستراتيجي والتحليلي.
- تشخيص الأداء المؤسسي.
- تحليل العمليات ورسم خرائطها.
- إعادة هندسة الإجراءات.
- تحليل الأسباب الجذرية.
- حل المشكلات واتخاذ القرار.
- إدارة الجودة الشاملة.
- قيادة مبادرات التحسين المستمر.
- تصميم مؤشرات الأداء الرئيسية.
- تحليل البيانات والانحرافات.
- إدارة التغيير والتحول المؤسسي.
- تقييم المخاطر التشغيلية.
- التواصل مع أصحاب المصلحة.
- بناء ثقافة التميز والاستدامة.

دراسات حالة من الواقع العملي:

في تدريب التميز المؤسسي المتقدم، سيطور المشاركون قدراتهم عبر دراسة الحالات:

- مؤسسة حكومية خفضت زمن إنجاز معاملاتها بإعادة تصميم إجراءاتها.
- جهة خدمية عالجت تكرار الأخطاء بتطيل السبب الجذري.
- شركة ربطت مؤشرات أدائها بأهدافها الاستراتيجية.
- مبادرة تحسين تعثرت بسبب مقاومة التغيير وأسباب ذلك.
- مؤسسة حققت التميز عبر التقييم الذاتي وخارطة طريق واضحة.

محتوى الدورة:

اليوم 1: أسس التميز المؤسسي وأهميته الاستراتيجية:

- مفهوم التميز المؤسسي والفرق بينه وبين الأداء الجيد، وخصائص المؤسسات المتميزة.
- التميز منظومة متكاملة وعلاقته بالكفاءة والفعالية.
- موازنة الرؤية والرسالة والأهداف مع العمليات وتحقيق القيمة للمستفيدين.
- ركائز التميز: القيادة والحوكمة والموارد البشرية وإدارة المعرفة والابتكار.
- تشخيص الوضع الحالي وتحليل الفجوات وبناء خارطة طريق للتميز.

اليوم 2: تحليل العمليات وتوثيقها باحترافية:

- مكونات العملية والتميز بين العمليات الأساسية والمساندة.
- تحديد العميل الداخلي والخارجي وأصحاب العلاقة.
- تحليل التسلسل الزمني ورصد التأخير والازدواجية والأنشطة التي لا تضيف قيمة.
- رسم خرائط العمليات وتوصيف الإجراءات وبناء مصفوفة المسؤوليات ونقاط الرقابة.
- تقييم كفاءة العملية بالزمن والتكلفة والجودة ومعدل الأخطاء.

اليوم 3: إعادة تصميم العمليات ورفع الكفاءة التشغيلية:

- الانتقال من تحسين الخطوات إلى إعادة التفكير في العملية وإزالة الهدر.
- تبسيط الموافقات وتقليص زمن دورة العملية ودمج الخطوات المتشابهة.
- المقارنة المرجعية مع أفضل الممارسات وتوظيف الأتمتة والتحول الرقمي.
- اختبار التصميم الجديد وتحليل مخاطره قبل التعميم.
- إدارة انتقال العملية وتدريب العاملين وتثبيت التطبيق.

اليوم 4: إدارة الجودة الشاملة والتحسين المستمر:

- فلسفة الجودة الشاملة والتركيز على المستفيد والإدارة المبنية على الحقائق.
- تحليل السبب الجذري ومخطط الأسباب والنتائج وتحليل باريتو.
- دورة التحسين المستمر من تحديد المشكلة إلى قياس النتائج.
- توحيد الممارسات الناجحة ومنع عودة المشكلات وتوثيق الدروس المستفادة.
- إشراك الموظفين وبناء ثقافة التحسين اليومي.

اليوم 5: قياس الأداء وإدارة التغيير المؤسسي:

- بناء مؤشرات أداء متوازنة وتحديد خط الأساس والمستهدفات وحدود الإنذار.
- لوحات متابعة الأداء وتحليل الانحرافات واتخاذ الإجراءات التصحيحية.
- دوافع التغيير وتحليل أثره على أصحاب المصلحة.
- فهم مقاومة التغيير وبناء خطة التواصل وإعداد العاملين.
- قياس تبني الممارسات الجديدة وتثبيت التغيير كممارسة مؤسسية مستدامة.

خلاصة وتوصيات الدورة التدريبية:

تمنح هذه الدورة المشاركين منهجية متكاملة لتحليل العمليات وتحسينها وقياس أدائها وقيادة التغيير، بما يحقق تميزاً مؤسسياً مستداماً ونتائج ملموسة.

الأسئلة الشائعة:

ما الذي أحتاج إلى معرفته قبل دورة التميز المؤسسي المتقدم؟

يستحسن أن يمتلك المشارك فهماً عاماً لطبيعة العمل الإداري والإجراءات داخل مؤسسته، وخبرة عملية في المتابعة أو التخطيط أو الجودة. ولا يشترط البرنامج معرفة مسبقة بأدوات التحسين أو مؤشرات الأداء، إذ يتدرج من المفاهيم الأساسية إلى التطبيقات المتقدمة.

بم تختلف دورة التميز المؤسسي المتقدم عن تدريب إدارة الجودة التقليدي؟

يركز تدريب الجودة التقليدي غالباً على المعايير والتدقيق ومطابقة المواصفات، أما هذه الدورة فتربط الجودة بالاستراتيجية وتحليل العمليات وإعادة تصميمها وقياس الأداء وإدارة التغيير، فيتحول التحسين من نشاط رقابي إلى منظومة إدارية متكاملة تقود النتائج.

كيف تساعد هذه الدورة مؤسستي على رفع كفاءتها التشغيلية؟

تساعد الدورة على اكتشاف مواطن الهدر والاختناقات وإعادة تصميم العمليات لتقليل الزمن والتكلفة، وتوفير مؤشرات أداء دقيقة تكشف الانحرافات مبكرا، بينما تضمن إدارة التغيير المصاحبة تبني الموظفين للإجراءات الجديدة واستدامة التحسين.

ما الذي سأكتسبه من تدريب التميز المؤسسي المتقدم؟

ستكتسب القدرة على تشخيص الأداء المؤسسي، ورسم خرائط العمليات، وتطبيق أدوات تحليل السبب الجذري، وإتقان بناء مؤشرات الأداء الرئيسية ولوحات المتابعة، لتصبح مؤهلا لقيادة مبادرات التحسين وإدارة التحول المؤسسي بثقة.

لمدرك

يمثل التحاقك بهذه الدورة استثمارا مباشرا في كفاءة المؤسسة ونتائجها؛ فستعود بقدرة عملية على تحليل العمليات وخفض الهدر وتحسين جودة الخدمات، والمساهمة في بناء منظومة قياس أداء واضحة تدعم اتخاذ القرار، لتكون عنصرا فاعلا في قيادة التغيير وتحقيق مستهدفات التميز المؤسسي.