MERCURY

# التميز في إدارة وتحسين جودة الخدمات: من التحليل التشغيلي إلى الابتكار الاستراتيجي

23 – 27 نوفمبر 2026

نيويورك (الولايات المتحدة الأمريكية)



Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

# التميز في إدارة وتحسين جودة الخدمات: من التحليل التشغيلي إلى الابتكار الاستراتيجي

**المرجع:** 157179_121170 **التاريخ:** 23 – 27 نوفمبر 2026 **المكان:** نيويورك (الولايات المتحدة الأمريكية) **الرسوم:** Euro 7200

## المقدمة:

تهدف هذه الدورة المتقدمة إلى تمكين المشاركين من تطوير فهم عميق وشامل لعمليات الخدمة بمختلف مراحلها — بدءاً من التقييم والتحسين ووضع الأطر والسياسات، مروراً بالتحليل والتصحيح، وصولاً إلى إدارة النزاعات وابتكار الحلول العملية.

يركّز البرنامج على التطبيق العملي والنماذج المعتمدة في تحليل الأداء الخدمي، وإدارة الانحرافات التشغيلية، وتطبيق التفكير الابتكاري في حل المشكلات ضمن بيئة خدمة معقدة وسريعة التغيّر.

## الفئات المستهدفة:

- مدراء ومشرفي أقسام الخدمات التشغيلية والإدارية.
- مسؤولو تطوير وتحسين الجودة في بيئات العمل الخدمية.
- مدراء المشاريع ومدراء تجربة العملاء.
- العاملون في مكاتب خدمة العملاء والدعم الفني والإدارات المساندة.
- المختصون في تصميم الأطر والسياسات التشغيلية وإدارة العمليات.

## الأهداف التدريبية:

في نهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

- رفع كفاءة المشاركين في تحليل وتقييم أداء الخدمات وقياس مستوى التميز التشغيلي.
- تمكينهم من تحديد فجوات الأداء ووضع خطط تحسين واقعية قابلة للتطبيق.
- إكسابهم مهارات إعداد أدلة وإجراءات الخدمة بما يضمن جودة التنفيذ.
- تطوير قدراتهم على تحليل الانحرافات التشغيلية وإدارة النزاعات بطرق تفاوض فعالة.
- تعزيز التفكير الابتكاري في معالجة المشكلات وتحسين بيئات الخدمة.
- تنفيذ تقييمات شاملة لعمليات الخدمة باستخدام منهجيات قياس الأداء الرئيسية KPIs.
- تصميم وتطبيق سياسات وإرشادات تشغيلية تسهم في رفع جودة الخدمة واستدامتها.
- استخدام أدوات التحليل لتحديد نقاط الضعف والانحرافات التشغيلية وتصحيحها فوراً.
- إدارة النزاعات بكفاءة عالية من خلال التفاوض المنظم والاتصال المؤثر.
- تطبيق مهارات العصف الذهني الجماعي لتوليد حلول مبتكرة للمشكلات الخدمية.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

## الكفاءات المستهدفة:

- الكفاءة التحليلية والتقييمية.
- مهارات التخطيط الاستراتيجي للخدمة.
- الكفاءة في إدارة الأداء والجودة.
- مهارات التواصل والتفاوض وإدارة النزاعات.
- الكفاءة الابتكارية في حل المشكلات واتخاذ القرار.

## محتوى الدورة:

### الوحدة الأولى: توجيه التقييمات الأساسية لعمليات الخدمة:

- مفهوم تقييم الخدمة وأبعاده التشغيلية والتنظيمية.
- منهجيات جمع وتحليل بيانات الأداء الخدمي.
- مؤشرات الأداء الرئيسية KPIs المرتبطة بجودة الخدمة.
- استخدام أدوات القياس والمراقبة الدورية لتحديد كفاءة العمليات.
- إعداد تقارير التقييم وعرض النتائج على أصحاب القرار.
- ربط نتائج التقييم بخطط التحسين الاستراتيجي للخدمة.

### الوحدة الثانية: تحديد مجالات التحسين وتطوير أطر الخدمة:

- منهجيات تحليل الفجوات الخدمية وتحديد أولويات التحسين.
- بناء خطط التحسين القائمة على التحليل السببي Root Cause Analysis.
- تطوير إرشادات وأطر وإجراءات تشغيلية متكاملة.
- تصميم سياسات خدمة موحدة تضمن الاتساق عبر الإدارات.
- دور فرق العمل متعددة التخصصات في تنفيذ خطط التحسين.
- قياس أثر التحسينات وتوثيق نتائجها التشغيلية.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

## الوحدة الثالثة: مراقبة وتوثيق العمليات الخدمية والتحقق من الجودة:

- أهمية التوثيق المؤسسي في ضبط جودة الخدمات.
- آليات تحديث وأرشفة الوثائق وطلبات الخدمة.
- بناء قواعد بيانات موثوقة لأنظمة الخدمة.
- تطبيق الرقابة الداخلية على عمليات التسجيل والتوثيق.
- إدارة النسخ والإصدارات لتفادي تضارب البيانات.
- مراقبة الالتزام بإجراءات العمل القياسية SOPs.
- استخدام أنظمة مؤتمتة لمتابعة الأداء اللحظي وتدقيق العمليات.

## الوحدة الرابعة: تحليل الانحرافات وإدارة النزاعات في بيئات الخدمة:

- تعريف الانحرافات التشغيلية ومصادرها المحتملة.
- أدوات تحليل الانحراف مثل Pareto، Fishbone، 5 Whys.
- تطوير إجراءات تصحيحية ووقائية CAPA لضمان سلامة التنفيذ.
- تحليل تحديات الخدمة من منظور إداري وتشغيلي.
- إدارة النزاعات داخل فرق العمل أو مع العملاء.
- استراتيجيات التفاوض المتقدمة لحل النزاعات المعقدة.
- تطبيق التفكير المنهجي في معالجة الانحرافات المتكررة.

## الوحدة الخامسة: التفكير الابتكاري والعصف الذهني في تحسين الخدمة:

- مفهوم الابتكار التشغيلي في بيئات الخدمات.
- أدوات وتقنيات العصف الذهني Brainstorming, Mind Mapping, SCAMPER.
- تحفيز فرق العمل لتوليد أفكار جديدة قابلة للتطبيق.
- منهجيات الابتكار الموجه نحو تحسين العمليات Service Design Thinking.
- دمج الحلول المبتكرة ضمن سياسات التشغيل والإجراءات المعتمدة.
- تقييم الجدوى التشغيلية والأثر التنظيمي للأفكار الجديدة.
- بناء ثقافة مستدامة للابتكار والتحسين المستمر في بيئة العمل.