MERCURY

استراتيجيات التميز التشغيلي وتحسين الأداء المؤسسي

30 مايو – 3 يونيو 2027

أونلاين



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

MERCURY

استراتيجيات التميز التشغيلي وتحسين الأداء المؤسسي

المرجع: 179115_121550 **التاريخ:** 30 مايو – 3 يونيو 2027 **المكان:** أونلاين **الرسوم:** Euro 1900

المقدمة:

في بيئة الأعمال الحديثة التي تتسم بالتغير المتسارع والمنافسة المتزايدة، أصبحت القدرة على تحسين العمليات والأداء المؤسسي من أهم العوامل التي تحدد استدامة النجاح وتحقيق التميز التشغيلي. فالمؤسسات الرائدة لم تعد تكتفي بإدارة عملياتها التقليدية، بل تسعى باستمرار إلى إعادة تصميمها وتطويرها بهدف تقليل الهدر، ورفع الجودة، وتسريع الإنجاز، وتحقيق أعلى مستويات الكفاءة والإنتاجية. ويعتمد ذلك على فهم الواقع التشغيلي الحالي، وتحليل الأداء بشكل منهجي، واكتشاف الاختناقات ومسبباتها الجذرية، ثم تطبيق الحلول التحسينية المستدامة التي تضمن تحقيق نتائج أفضل بتكاليف أقل وموارد أكثر كفاءة.

الفئات المستهدفة:

- المديرون التنفيذيون ومديرو الإدارات.
- مديرو العمليات والتشغيل.
- مدراء الجودة والتميز المؤسسي.
- مشرفو الأقسام والوحدات التشغيلية.
- محللو الأعمال وتطوير الإجراءات.
- مسؤولو التخطيط والأداء المؤسسي.
- فرق التحسين المستمر وإدارة التغيير.
- العاملون في مجالات التطوير التنظيمي.

الأهداف التدريبية

في نهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

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

- فهم المفاهيم المتقدمة لتحسين العمليات والأداء المؤسسي.
- تحليل العمليات الحالية وتحديد فرص التحسين.
- قياس الأداء التشغيلي واكتشاف الاختناقات التشغيلية.
- استخدام منهجيات تحليل الأسباب الجذرية للمشكلات.
- تبسيط الإجراءات وتقليل الأنشطة غير ذات القيمة.
- تحسين استغلال الموارد البشرية والمالية والتقنية.
- تطبيق مبادئ الأتمتة في العمليات التشغيلية.
- رفع مستويات الجودة والكفاءة التشغيلية.
- خفض التكاليف التشغيلية وتحسين الإنتاجية.
- بناء منظومة للتحسين المستمر وتحقيق الاستدامة التشغيلية.

الكفاءات المستهدفة:

- تحليل العمليات التشغيلية.
- قياس وتحليل الأداء.
- إدارة التحسين المستمر.
- اكتشاف ومعالجة الاختناقات.
- تحليل الأسباب الجذرية.
- إعادة تصميم الإجراءات.
- إدارة الموارد التشغيلية.
- اتخاذ القرارات المبنية على البيانات.
- تعزيز الجودة والإنتاجية.
- قيادة مبادرات التطوير المؤسسي.

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

MERCURY

محتوى الدورة:

الوحدة الأولى، فهم الواقع التشغيلي وتحليل العمليات الحالية:

- مفهوم العمليات المؤسسية وعلاقتها بالأداء.
- تحديد المدخلات والمخرجات وعناصر العملية.
- رسم خرائط العمليات وتوثيق تدفقات العمل.
- تحليل دورة العمل الحالية خطوة بخطوة.
- تحديد الأنشطة ذات القيمة المضافة وغير المضافة.
- اكتشاف نقاط التعقيد والتكرار والازدواجية.
- دراسة العلاقات بين الإدارات وتأثيرها على سير العمل.
- تحليل رحلة المعاملة أو الخدمة داخل المؤسسة.
- تقييم كفاءة الإجراءات الحالية.
- تحديد فرص التحسين الأولية.

الوحدة الثانية، قياس الأداء واكتشاف الاختناقات التشغيلية:

- بناء منظومة فعالة لمؤشرات الأداء.
- تحديد المقاييس التشغيلية الحرجة.
- قياس زمن الإنجاز والإنتاجية والجودة.
- تحليل معدلات التأخير والتعثر التشغيلي.
- اكتشاف الاختناقات ونقاط التكدس.
- تحليل الطاقة الاستيعابية للعمليات.
- تقييم كفاءة استخدام الموارد.
- قراءة وتحليل بيانات الأداء التشغيلية.
- المقارنة المرجعية مع أفضل الممارسات.
- إعداد تقارير الأداء الداعمة للتحسين.

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

MERCURY

الوحدة الثالثة، تحليل الأسباب الجذرية للمشكلات وتحسين الجودة:

- الفرق بين معالجة الأعراض ومعالجة الأسباب الجذرية.
- منهجية التحليل العميق للمشكلات التشغيلية.
- تحديد مصادر الأخطاء والانحرافات.
- تحليل أسباب انخفاض الجودة.
- دراسة أسباب التأخير وتكرار الأعطال.
- تقييم المخاطر التشغيلية المؤثرة على الأداء.
- معالجة الفجوات التشغيلية بشكل مستدام.
- تطوير الحلول التصحيحية والوقائية.
- منع تكرار المشكلات مستقبلاً.
- تعزيز ثقافة التحسين القائم على الوقاية.

الوحدة الرابعة، إعادة تصميم العمليات ورفع الكفاءة التشغيلية:

- تبسيط الإجراءات وتقليل الخطوات غير الضرورية.
- إعادة هندسة العمليات لتحقيق الكفاءة.
- أتمتة المهام المتكررة والروتينية.
- تحسين تدفق العمل بين الوحدات التنظيمية.
- تحسين توزيع الموارد البشرية والتقنية.
- تقليل أوقات الانتظار ودورات الإنجاز.
- إزالة الهدر في الوقت والجهد والتكاليف.
- تحسين جودة المخرجات التشغيلية.
- رفع سرعة الاستجابة للخدمات والطلبات.
- تصميم عمليات أكثر مرونة وفعالية.

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

MERCURY

الوحدة الخامسة، التحسين المستمر وخفض التكاليف وتحقيق التميز التشغيلي:

- مفهوم التحسين المستمر وأثره على الأداء المؤسسي.
- بناء ثقافة التحسين والتطوير المستدام.
- تحديد فرص خفض التكاليف دون التأثير على الجودة.
- تحسين استغلال الموارد والأصول المؤسسية.
- رفع الإنتاجية وتعظيم القيمة المضافة.
- تعزيز الكفاءة التشغيلية طويلة المدى.
- إدارة مبادرات التحسين وقياس نتائجها.
- متابعة مؤشرات التحسين والتحقق من الاستدامة.
- تطوير خطط التحسين المستقبلية.
- بناء نموذج مؤسسي لتحقيق التميز التشغيلي المستدام.