MERCURY

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

3 أكتوبر 2027

نيويورك (الولايات المتحدة الأمريكية)

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

MERCURY

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

**المرجع:** 10_184773 **التاريخ:** 4 – 8 أكتوبر 2027 **المكان:** نيويورك (الولايات المتحدة الأمريكية) **الرسوم:** Euro 7200

## 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 إطارا متقدما 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 بدلا 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، سيكون المشاركون قادرين على:

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

- 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.

## 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.
- مواءمة 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 والتمييز 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.

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

MERCURY

## 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.