



استراتيجيات التميز التشغيلي وتحسين الأداء المؤسسي

2027 فبراير 18 - 14  
دبي (الإمارات العربية المتحدة)



## استراتيجيات التميز التشغيلي وتحسين الأداء المؤسسي

الرمز : 121550\_179076 تاريخ الإنعقاد: 14 - 18 فبراير 2027 دولة الإنعقاد: دبي (الإمارات العربية المتحدة) التكلفة: 4600 اليورو

### المقدمة:

في بيئة الأعمال الحديثة التي تتسم بالتغير المتسارع وال منافسة 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:

- المهديون 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:

- 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.

## محتوى الدورة:

### الوحدة الأولى، فهم الواقع التشغيلي وتحليل العمليات الحالية:

- مفهوم العمليات المؤسسية وعلاقتها بالبناء.
- 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 العميل أو الخدمة داخل المؤسسة.
- تقييم كفاءة الإجراءات الحالية.
- تحديد فرص التحسين النولية.

### الوحدة الثانية، قياس الأداء واكتشاف الاختناقات التشغيلية:

- بناء منظومة فعالة لمؤشرات الأداء.
- تحديد المقاييس التشغيلية للدرجة.
- 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.

### 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.

## الوحدة الخامسة، التحسين المستمر وخفض التكاليف وتحقيق التميز التشغيلي:

- مفهوم التحسين المستمر وأثره على الأداء المؤسسي.
- بناء ثقافة التحسين والتطوير المستمر.
- تحديد فرص خفض التكاليف دون التأثير على الجودة.
- تحسين استغلال الموارد والوصول 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 المستمر.

نموذج تسجيل :

استراتيجيات التميز التشغيلي وتحسين الأداء المؤسسي

الرمز : 121550 تاريخ الإنعقاد: 14 - 18 فبراير 2027 دولة الإنعقاد: دبي (الإمارات العربية المتحدة) التكلفة: 4600 اليورو

معلومات المشارك

الاسم الكامل (السيد / السيدة) :

.....

..... المهسمى الوظيفي:

..... الهاتف / الجوال:

..... البريد الإلكتروني الشخصي:

..... البريد الإلكتروني الرسمي:

معلومات جهة العمل

..... اسم الشركة:

..... العنوان:

..... المدينة / الدولة:

معلومات الشخص المسؤول عن ترشيح الموظفين

الاسم الكامل (السيد / السيدة) :

.....

..... المهسمى الوظيفي:

..... الهاتف / الجوال:

..... البريد الإلكتروني الشخصي:

..... البريد الإلكتروني الرسمي:

طرق الدفع

الرجاء إرسال الفاتورة لي

الرجاء إرسال الفاتورة لشركتي