



# الشاملة الدورة التدريبية: تطوير مهارات قياس وتحسين الأداء المؤسسي والجودة

يونيو ٢٠٢٦ ١١ - ٠٧

عمان

(للشخص الواحد) € ٤١٠٠

Ref: #QUA2048\_87967



## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

مؤشرات أداء واضحة والتحسين المستمر للجودة من الركائز الأساسية لنجاح في بيئة الأعمال المتسارعة اليوم، يُعد قياس الأداء الاستراتيجية. تُقدم هذه الدورة من ومنهجيات تحسين فعالة، قد تزل المؤسسات طريقها في المؤسسات وازدهارها. فبدون وصولاً إلى مهارات قياس وتحسين الأداء المؤسسي والجودة إطاراً شاملاً لتطوير BIG BEN Training Center تحقيق أهدافها الأداء، بطاقة الأداء المتوازن تطبيق أدوات التحسين المتقدمة. ستتعمق الدورة في الشاملة\*\*، بدءاً من وضع الأهداف الذكية تصميم أنظمة ، والمنهجيات الحديثة في إدارة الجودة (KPIs) ، مؤشرات الأداء الرئيسية (Balanced Scorecard) مفاهيم إدارة تحسين مستدامة. تُسلط قياس أداء فعالة، جمع وتحليل البيانات، تحديد فجوات الشاملة (TQM) سيتعلم المشاركون كيفية الموظفين، والتركيز على رضا العملاء كعناصر الدورة الضوء على أهمية ثقافة التحسين المستمر، الأداء، وتطوير مبادرات البيانات، مما التدريبي مصمم لتمكين المهنيين من قيادة مبادرات حيوية لتحقيق التميز المؤسسي. إن هذا البرنامج مشاركة الأداء والجودة مثل Robert S. يُساهم في نمو المؤسسة وريادتها. تستند الدورة إلى التحسين وصناعة القرارات المبنية على "Balanced Scorecard" ، اللذين قدما مفهوم Kaplan وDavid P. Norton أعمال خبراء في إدارة



## الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مدراء الأداء.
- مدراء الجودة.
- مدراء التخطيط الاستراتيجي.
- مدراء العمليات.
- المحللون التنظيميون.
- المدراء التنفيذيون.
- المستشارون الإداريون.
- مسؤولو الموارد البشرية (قسم الأداء).
- مدراء المشاريع.
- أي شخص معني بتحسين الأداء المؤسسي.

## القطاعات والصناعات المستهدفة:

- القطاع الحكومي (تحسين الخدمات).
- الخدمات المالية.
- الرعاية الصحية.
- التصنيع.
- الاتصالات.
- التعليم.
- الاستشارات الإدارية.
- البيع بالتجزئة.
- المنظمات غير الربحية.
- شركات التكنولوجيا.



## الأقسام المؤسسة المستهدفة:

- إدارة الأداء.
- إدارة الجودة.
- التخطيط الاستراتيجي.
- الموارد البشرية.
- العمليات.
- المالية.
- البحث والتطوير.
- التسويق والمبيعات.
- خدمة العملاء.
- تكنولوجيا المعلومات.

## أهداف الدورة التدريبية:

أتقن المهارات التالية: بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المتدرب قد



- تصميم وتطبيق أنظمة قياس الأداء المؤسسي.
- وضع مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) فعالة.
- تحليل بيانات الأداء وتحديد فجوات التحسين.
- تطبيق منهجيات إدارة الجودة الشاملة (TQM).
- استخدام أدوات التحسين المستمر (مثل PDCA, Lean).
- بناء ثقافة مؤسسية موجهة نحو الأداء والجودة.
- ربط الأداء الفردي بالأهداف الاستراتيجية.
- تقديم تقارير أداء شاملة وقائمة على البيانات.
- إدارة مبادرات التحسين التنظيمي.
- تحقيق التميز التشغيلي ورضا العملاء.

## منهجية الدورة التدريبية:



لقياس وتحسين منهجية تدريبية تفاعلية وتطبيقية، تهدف إلى تزويد يعتمد BIG BEN Training Center في هذه الدورة على المحاضرات التوضيحية لأطر إدارة الأداء المؤسسي والجودة الشاملة. تُقدم الدورة المشاركين بالمهارات العملية اللازمة سيتعلم واقعية من مؤسسات رائدة، وتمارين عملية تتيح والجودة، بالإضافة إلى ورش عمل مكثفة، دراسات حالة مزيجاً من مؤشرات الأداء (Balanced Scorecard) المشاركون كيفية تطوير بطاقات الأداء المتوازن للمشاركين تطبيق المفاهيم المكتسبة. الجماعي لتنمية الجذرية لانحرافات الأداء. يتم تشجيع المناقشات الرئيسية (KPIs) قابلة للقياس، وتحليل الأسباب، تصميم تنمية القدرة على اتخاذ قرارات مبنية مهارات حل المشكلات والابتكار في التحسين. تُركز المفتوحة، العصف الذهني، والعمل المتدربين مؤسسية تركز على الجودة والتحسين المستمر. تُقدم على البيانات، قيادة التغيير التنظيمي، وبناء ثقافة الدورة على والأهداف الاستراتيجية على تصميم وتنفيذ استراتيجيات أداء وجودة تُساهم في تغذية راجعة فردية وجماعية لضمان قدرة من إحداث تأثير إيجابي في أداء مؤسساتهم. يلتزم BIG BEN Training Center بتمكين تحقيق التميز التشغيلي المهنيين

## خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

### الجودة. الوحدة الأولى: أسس قياس الأداء المؤسسي وإدارة



- مفهوم الأداء المؤسسي وأهميته.
- مفاهيم إدارة الجودة الشاملة (TQM).
- ربط الأداء بالأهداف الاستراتيجية.
- Scorecard مقدمة إلى بطاقة الأداء المتوازن (Balanced).
- المبادئ الأساسية للتحسين المستمر.
- دورة ديمنج (PDCA) للتحسين.
- ثقافة الأداء والجودة في المؤسسات.

## وجمع البيانات. (KPIs) الوحدة الثانية: تصميم مؤشرات الأداء الرئيسية

- أنواع مؤشرات الأداء وخصائص KPI الجيدة.
- منهجية SMART لوضع الأهداف.
- تصميم لوحات الأداء (Dashboards) وبطاقات الأداء.
- أساليب جمع البيانات وضمان جودتها.
- تحليل البيانات الأولية وتفسيرها.
- تحديد المقاييس المالية وغير المالية.
- أهمية البيانات لصناعة القرار.\*\*

## الوحدة الثالثة: تحليل الأداء وتحديد فجوات التحسين.

- (Analysis) تقنيات تحليل الأداء (Benchmarking, Trend).
- لفجوات الأداء. تحديد الأسباب الجذرية ((Root Cause Analysis).
- تحليل الفجوات (Gap Analysis).
- تطوير نماذج تقييم الأداء.
- الربط بين أداء الأقسام والأداء الكلي للمؤسسة.
- تحليل رضا العملاء والعاملين.
- استخدام البيانات لتحديد أولويات التحسين.\*\*



## والأداء. الوحدة الرابعة: أدوات ومنهجيات تحسين الجودة

- منهجية Lean لإزالة الهدر وتحسين الكفاءة.
- أدوات Six Sigma لتقليل العيوب والتنوع.
- خرائط تدفق القيمة (Value Stream Mapping).
- التخطيط للتغيير وإدارة المقاومة.
- ورش العمل التحسينية (Kaizen Events).
- تحسين العمليات التشغيلية.
- إعادة هندسة العمليات (BPR).

## المؤسسي. الوحدة الخامسة: إدارة الأداء المستمرة والتحسين

- نظام إدارة الأداء (Performance Management System).
- المراجعة الدورية للأداء.
- تقييم فعالية مبادرات التحسين.
- التوثيق والتوحيد القياسي للعمليات المحسنة.
- بناء ثقافة التحسين المستمر.
- دور القيادة في دعم الأداء والجيد.
- التحديات المستقبلية في قياس وتحسين الأداء.

## الأسئلة المتكررة:

### التسجيل في الدورة؟ ما هي المؤهلات أو المتطلبات اللازمة للمشاركين قبل

لا توجد شروط مسبقة.

### الإجمالي لساعات الدورة التدريبية؟ كم تستغرق مدة الجلسة اليومية، وما هو العدد



المدة إلى ٢٥٢٠- بمعدل يومي يتراوح بين ٤ إلى ٥ ساعات، تشمل فترات تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، ساعة تدريبية. راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي

## سؤال للتأمل:

على العنصر البشري للمؤسسات أن توازن بين الاعتماد على التقنيات في عصر التحول الرقمي والبيانات الضخمة، كيف يمكن كمحرك رئيسي للابتكار والتحسين المستمر للجودة؟ الحديثة في قياس الأداء، والحفاظ

**ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟**



والجودة الشاملة بشكل يكونها شاملة وتطبيقية، وتُركز على تطوير مهارات تتميز هذه الدورة من BIG BEN Training Center بتصميم وتطبيق أنظمة قياس أداء فعالة متكامل. نحن لا نقدم مجرد مفاهيم نظرية، بل نُمكن قياس وتحسين الأداء المؤسسي تحليلية هذه الدورة هو التركيز على ربط الأداء الفردي وقيادة مبادرات تحسين الجودة بأسلوب عملي. ما يميز المشاركين من دراسات الحالة التي تعكس متقدمة لتحديد فجوات الأداء وتطوير حلول مستدامة. بالاستراتيجية المؤسسية، واستخدام أدوات البيانات إلى قرارات قابلة للتنفيذ، وبناء ثقافة تحديات حقيقية، سيتعلم المتدربون كيفية تحويل من خلال التمارين العملية قادرين على إحداث بتزويد المشاركين بالمعرفة، بل تُعدهم ليكونوا مؤسسية تركز على التميز والجودة. إنها لا تكتفي تأثير ملموس في الأداء التشغيلي والنتائج النهائية. عوامل تغيير إيجابي في مؤسساتهم،