الخدمية الدورة التدريبية: تحليل إنتاجية الموظفين في القطاعات

يونيو ٢٠٢٦ ٢٦ - ٢٢

لشبونة

٤٤٠٠ € (للشخص الواحد)

Ref: #PRO2553_192813

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

تستند إلى منهجيات الأساسية إلى التطبيقات المتقدمة في تحليل إنتاجية تقدم الدورة التدريبية رحلة متكاملة من المفاهيم وتدمج بين التحليل الكمي والنوعي عالمية مثل أبحاث البروفيسور جيفري بفيفر في إدارة الموظفين بالقطاعات الخدمية. عملية لتحويل البيانات إلى خطط تطوير فعالة، مع لقياس الأداء. يقدم BIG BEN Training Center أدوات الموارد البشرية، الصحية، مما يمكن تحسين الجودة. تشمل الدورة دراسات حالة حية من التركيز على مؤشرات الأداء الرئيسية kpi وتقنيات الخدمة وارتفاع تكاليف العمالة. المشاركين من مواجهة تحديات مثل التذبذب في جودة قطاعات متنوعة كالفنادق والرعاية

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مديري العمليات في القطاع الخدمي.
- رؤساء أقسام خدمة العملاء.
- مشرفي فرق العمل الميدانية.
- مسؤولي الموارد البشرية والتطوير.
- محللي أداء الموظفين.

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- الضيافة والفنادق.
- الرعاية الصحية والمستشفيات.
- الخدمات المالية والمصرفية.
- مراكز الاتصالات وخدمة العملاء.
- الهيئات الحكومية ومراكز الخدمات العامة.

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- إدارة العمليات والجودة.
- أقسام الموارد البشرية.
- مراكز خدمة العملاء.
- فرق التطوير المؤسسي.
- إدارات التخطيط الاستراتيجي.

أهداف الدورة التدريبية:

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

- تحديد مؤشرات kpi الفعالة لقياس إنتاجية الموظفين.
- تحليل بيانات الأداء باستخدام تقنيات إحصائية.
- تصميم خطط تحسين الإنتاجية بناءً على فجوات الأداء.
- تطبيق استراتيجيات تحفيز الموظفين لرفع الكفاءة.
- الموظفين. تقييم العائد على الاستثمار في برامج تطوير

منهجية الدورة التدريبية:

ومحاكاة التفاعلية وورش العمل التطبيقية. تشمل جلسات تحليل تجمع منهجية BIG BEN Training Center بين المحاضرات تمارين جماعية لتحليل عملية لبناء مؤشرات أداء مخصصة. يتم تخصيص ٣٠% من دراسات حالة من قطاعات مثل السياحة والصحة، المتخصصين. تستخدم الدورة أدوات رقمية بيانات أداء حقيقية، مع تقديم تغذية راجعة فورية من الوقت للتطبيق العملي عبر قابلة للتطبيق في بيئات العمل. لتتبع التقدم الفردي، مع التركيز على تطوير حلول المدربين

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: أساسيات قياس إنتاجية الموظفين

- مفهوم الإنتاجية في القطاعات الخدمية.
- الفرق بين الكفاءة والفعالية.
- أنواع مؤشرات الأداء.kpi
- أدوات جمع بيانات الأداء.
- تحليل التكاليف والعوائد.
- دراسة حالة: قطاع الضيافة.
- تحديد معايير الجودة.

الوحدة الثانية: تحليل البيانات واستخراج الرؤى

- تقنيات تحليل البيانات الكمية.
- اكتشاف الأنماط والتذبذبات.
- مقارنة الأداء الفردي والجماعي.
- استخدام لوحات التحكم.
- تحليل أسباب انخفاض الإنتاجية.
- ورشة عمل: تحليل بيانات خدمة العملاء.
- تفسير النتائج.

الوحدة الثالثة: استراتيجيات تحسين الأداء

- تصميم خطط التحسين.
- تطبيق نموذج.pdca
- إدارة التغيير التنظيمي.
- استراتيجيات التحفيز.
- توزيع المهام.
- حل مشكلات الأداء.
- دراسة حالة: القطاع الصحي.

الوحدة الرابعة: تقييم العائد على الاستثمار البشري

- قياس تأثير التدريب.
- تحليل تكلفة دوران الموظفين.
- ربط الإنتاجية بالربحية.
- تقارير قياس العائد.
- معايير التقييم.
- ورشة عمل: بناء نموذج قياس.
- تقديم التوصيات.

الوحدة الخامسة: التطبيقات المتقدمة والاستدامة

- دمج التكنولوجيا.
- التحسين المستمر.
- التكيف مع المتغيرات.
- التخطيط طويل المدى.
- مراقبة الأداء.
- تطوير سياسات الحوافز.
- حفل اختتام وتقييم.

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:

جودة الخدمة في بيئة العمل ذات الموارد المحدودة؟ هل يمكن تحقيق أعلى معدلات الإنتاجية مع الحفاظ على

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

مخصصة لقطاعاتهم أثناء العملي عبر منهج "التعلم بالممارسة"، حيث يطور تركز الدورة على التحول من النظريات إلى التطبيق مع تطبيقات عملية لتقنيات مثل تحليل التدريب. تستند المحتوى إلى أبحاث حديثة في سلوك المشاركون مؤشرات أداء لربط الإنتاجية بتقديم أدوات قابلة للتطبيق فورياً، مثل نماذج السبب الجذري. يتميزBIG BEN Training Center المؤسسات، نادرة كالخدمات الحكومية، مع التركيز بتجربة العملاء. توفر الدورة رؤىً من دراسات حالة تقييم فجوات الأداء وإطار عمل على حلول قابلة للتكيف مع التحديات المحلية. حصرية لقطاعات