



الدورة التدريبية: إدارة الأداء المؤسسي في المطارات باستخدام بطاقة الأداء المتوازن

#AIR6055

الدورة التدريبية: إدارة الأداء المؤسسي في المطارات باستخدام بطاقة الأداء المتوازن

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

في بيئة الأعمال التنافسية، لم يعد التركيز على الأداء المالي وحده كافياً لضمان النجاح المؤسسي، خاصة في قطاع معقد مثل قطاع المطارات. تتطلب الإدارة الفعالة للمطارات نهجاً شاملاً يربط بين الاستراتيجية والأداء عبر جميع الأقسام. في BIG BEN Training Center، ندرك أن بطاقة الأداء المتوازن (Balanced Scorecard) هي الأداة المثالية لتحقيق هذا التكامل. تقدم هذه الدورة التدريبية برنامجاً شاملاً يغطي كيفية تصميم وتنفيذ وإدارة بطاقة الأداء المتوازن بما يتوافق مع الأهداف الاستراتيجية للمطارات. سيتعمق المشاركون في فهم الأبعاد الأربعة للبطاقة: المالي، والعملاء، والعمليات الداخلية، والتعلم والنمو، وكيفية ربطها بمؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs). تستند الدورة إلى أحدث الأبحاث الأكاديمية والممارسات الصناعية، مثل كتاب "The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action" للمؤلفين الدكتور روبرت كابلان (Dr. Robert S. Kaplan) والدكتور ديفيد نورتون (Dr. David P. Norton)، الذي يعد مرجعاً أساسياً في مجال الإدارة الاستراتيجية. سيتعلم المشاركون كيفية تحليل الأهداف، وتصميم الخرائط الاستراتيجية، واستخدام البيانات لاتخاذ قرارات مستنيرة. تهدف الدورة إلى إعداد قادة ومدراء قادرين على تحويل الاستراتيجية إلى واقع ملموس، مما يساهم في تحقيق التميز التشغيلي والنمو المستدام.

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- المدراء التنفيذيون.
- مدراء التخطيط الاستراتيجي.
- مدراء الأقسام.
- المحللون الماليون.
- مدراء الموارد البشرية.
- المتخصصون في إدارة الأداء.
- مدراء العمليات.
- المهنيون في هيئات الطيران المدني.

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- المطارات الدولية والإقليمية.
- هيئات الطيران المدني الحكومية وما في حكمها.
- شركات الطيران التجارية.
- شركات الخدمات الأرضية.
- شركات استشارات الإدارة.
- شركات التجزئة في المطارات.
- الجهات الحكومية المختصة بالنقل.
- شركات إدارة المشاريع.

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- التخطيط الاستراتيجي.
- المالية.
- الموارد البشرية.
- العمليات التشغيلية.
- التسويق.
- الجودة.
- التدقيق الداخلي.
- خدمة العملاء.

أهداف الدورة التدريبية:

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

- فهم مبادئ بطاقة الأداء المتوازن.
- تصميم خريطة استراتيجية.
- ربط الأهداف الاستراتيجية بمؤشرات الأداء.
- تحويل الاستراتيجية إلى أهداف قابلة للقياس.
- مراقبة وتقييم الأداء المؤسسي.
- استخدام بطاقة الأداء المتوازن في اتخاذ القرارات.
- بناء ثقافة مؤسسية موجهة نحو الأداء.
- تحديد الأهداف المالية والتشغيلية.

منهجية الدورة التدريبية:

يعتمد BIG BEN Training Center على منهجية تدريبية تجمع بين الأطر النظرية المتقدمة والتطبيق العملي، مصممة خصيصاً لتلبية احتياجات إدارة الأداء في المطارات. تبدأ الدورة بمحاضرات تفاعلية تغطي المفاهيم الأساسية لبطاقة الأداء المتوازن، تليها ورش عمل تطبيقية تركز على تصميم بطاقة أداء متوازنة لمطار افتراضي. يتم إثراء المحتوى بدراسات حالة واقعية من مطارات عالمية نجحت في تطبيق هذه الأداة، مما يتيح للمشاركين فهم التحديات وكيفية التعامل معها بفعالية. تعتمد المنهجية على العمل الجماعي، حيث يتم تشجيع المشاركين على تحليل الأداء وتحديد مؤشرات الأداء الرئيسية. كما تتضمن الدورة جلسات تغذية راجعة فردية من قبل مدربين خبراء، مما يضمن فهماً عميقاً للمواضيع وتطوير مهارات التفكير الاستراتيجي. هذا النهج الشامل يضمن أن يخرج المشاركون ليس فقط بمعرفة نظرية، بل بمهارات عملية تمكنهم من قيادة جهود إدارة الأداء في مؤسساتهم.

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: أساسيات بطاقة الأداء المتوازن.

- مفهوم الإدارة الاستراتيجية.
- مقدمة إلى بطاقة الأداء المتوازن.
- الأبعاد الأربعة للبطاقة.
- ربط الاستراتيجية بالأداء.
- الخرائط الاستراتيجية.
- مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs).
- فوائد تطبيق بطاقة الأداء المتوازن.

الوحدة الثانية: البعد المالي.

- الأهداف المالية للمطارات.
- مؤشرات الأداء المالي.
- تحليل العائد على الاستثمار.
- إدارة التكاليف.
- تحسين الربحية.
- مصادر الإيرادات غير المتعلقة بالطيران.
- تخطيط الميزانية.

الوحدة الثالثة: بعد العملاء.

- تحديد شرائح العملاء.
- تحسين تجربة المسافرين.
- مؤشرات رضا العملاء.
- بناء ولاء العملاء.
- التعامل مع الشركاء التجاريين.
- تحليل التغذية الراجعة.
- السمعة والعلامة التجارية.

الوحدة الرابعة: بعد العمليات الداخلية.

- تحسين كفاءة العمليات.
- إدارة تدفق المسافرين.
- أنظمة إدارة الأمتعة.
- الأمن والسلامة.
- إدارة المشاريع.
- التكنولوجيا والتحول الرقمي.
- إدارة الموارد.

الوحدة الخامسة: بعد التعلم والنمو.

- تطوير المهارات.
- بناء ثقافة الأداء.
- إدارة المعرفة.
- التحفيز والتعويضات.
- التدريب والتطوير.
- الابتكار.
- القيادة الفعالة.

الأسئلة المتكررة:

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

لا توجد شروط مسبقة.

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

تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، بمعدل يومي يتراوح بين 4 إلى 5 ساعات، تشمل فترات راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي المدة إلى 20-25 ساعة تدريبية.

سؤال للتأمل:

في سعي المطارات لتحقيق التميز، كيف يمكن لبطاقة الأداء المتوازن أن تدمج بشكل فعال بين الأهداف الربحية قصيرة المدى، والالتزامات طويلة المدى نحو الاستدامة البيئية والتطور التكنولوجي؟

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

تتميز هذه الدورة بتركيزها المتخصص على إدارة الأداء المؤسسي في قطاع المطارات، مما يجعلها مختلفة عن الدورات التي قد تركز على الإدارة بشكل عام. نحن لا نقدم مفاهيم عامة، بل نغوص في التفاصيل الدقيقة للتحديات الفريدة لهذا القطاع، مثل ربط الأداء المالي بتجربة المسافرين، وتحسين العمليات الداخلية. على عكس الدورات التي قد تكتفي بالشرح النظري، نقدم أمثلة واقعية ودراسات حالة من مطارات عالمية، مما يمنح المشاركين رؤى عملية حول كيفية تطبيق بطاقة الأداء المتوازن بفعالية. يركز محتوى الدورة على الجمع بين المعرفة النظرية والمهارات التطبيقية، مما يضمن أن يكون المتدرب ليس فقط على دراية بالمفاهيم، بل قادراً على اتخاذ قرارات استراتيجية لتحقيق الأهداف المؤسسية. هذا المزيج الفريد من المحتوى المتخصص والتطبيق العملي والخبرة الميدانية يجعل هذه الدورة تجربة تعليمية لا مثيل لها، تمكن المشاركين من قيادة الأداء في مؤسساتهم نحو التميز والريادة.