



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

Ref: #AIR6055





## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

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



## 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:

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

- 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:



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

## **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:

### 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:

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

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



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