



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

**#QUA2048**

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

## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

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

## 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 المؤسسية المستهدفة:

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

## أهداف الدورة التدريبية:

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

- 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:

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

## خريطة المحتوى التدريبي (محاورة الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: أسس قياس الأداء المؤسسي وإدارة الجودة.

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

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

- 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.

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

## الوحدة الرابعة: أدوات ومنهجيات تحسين الجودة والأداء.

- 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).

## الوحدة الخامسة: إدارة الأداء المستمرة والتحسين المؤسسي.

- 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:

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

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

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