الدورة التدريبية: التدقيق التشغيلي وتحسين الأداء المؤسسي



29 نوفمبر - 03 ديسمبر 2026
عمان
3800 € (للشخص الواحد)
Ref: #GRC8415_413166

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

تقدّم BIG BEN Training Center هذه الدورة التدريبية: التدقيق التشغيلي وتحسين الأداء المؤسسي كمنصة شاملة تمكّن المشاركين من فهم منهجيات تحليل العمليات التشغيلية وتطبيق معايير تحسين الكفاءة التشغيلية والكفاءة المؤسسية بأسلوب منهجي واستراتيجي. من خلال مزيج من المحتوى المبني على أفضل الممارسات البحثية في تحسين سير العمل ورفع جودة العمليات، سوف يتعرف المشاركون على أدوات قياس الأداء المؤسسي وتقنيات تقليل الهدر التشغيلي، بحيث يمكنهم قيادة مشاريع تحسين حقيقية في مؤسساتهم. تركز الدورة على بناء قدرات عملية في تقييم الأداء التشغيلي، وتصميم وتنفيذ خطط رقابة العمليات التشغيلية، وتحسين الجودة التشغيلية. بنهاية الدورة، يصبح المشاركون قادرين على وضع مؤشرات الأداء التشغيلي وتطبيق استراتيجيات تحسين العمليات بما يدعم الأهداف التنظيمية ويعزز الكفاءة التشغيلية الذكية.

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مدراء العمليات.
- مشرفي الجودة والأداء.
- مدراء التدقيق الداخلي.
- مدراء المشاريع.
- المهندسين التشغيليين.
- مستشاري تحسين الأداء.
- المديرين التنفيذيين المتوسطين.

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- المؤسسات الصناعية ذات عمليات تشغيلية معقدة.
- شركات الخدمات اللوجستية والنقل.
- المنشآت الحكومية والمؤسسات العامة.
- هيئات القطاع الصحي والخدمات الطبية.
- الشركات المالية والمصرفية.
- الهيئات الحكومية وما في حكمها.

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- قسم العمليات.
- قسم التدقيق الداخلي.
- قسم الجودة.
- إدارة المشاريع.
- إدارة الأداء المؤسسي.

أهداف الدورة التدريبية:

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

- تحليل وتقييم العمليات التشغيلية المؤسسية.
- تصميم وتنفيذ خطة تدقيق تشغيلي منهجية.
- تطبيق استراتيجيات لتحسين الكفاءة التشغيلية.
- استخدام مؤشرات الأداء التشغيلي لقياس النتائج.
- تقليل الهدر التشغيلي وتحسين جودة العمليات.
- تنسيق فرق العمل لتحسين سير العمل المؤسسي.

منهجية الدورة التدريبية:

تستخدم الدورة منهجية تعليمية تفاعلية تعتمد على دراسات الحالة الواقعية في تحليل العمليات التشغيلية، وتطبيق منهجيات تحسين سير العمل. يعتمد التدريب الجماعي على ورش عمل تطبيقية حيث يُمارس المشاركون تحليل مخرجات الأداء وتصميم خطط تحسين باستخدام مؤشرات الأداء التشغيلي. يتم دمج الحلول الجماعية والمناقشات التفاعلية لتعزيز التفكير النقدي. تتخلل أيصال التغذية الراجعة المباشرة من المدربين وأقرانهم، لضمان اكتساب المشاركين القدرة على تقييم الأداء المؤسسي وتحويل التحليل إلى خطة تنفيذية قابلة للقياس. تُعزز هذه المنهجية بموارد بحثية حديثة في تحسين الكفاءة التشغيلية.

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: مدخل إلى التدقيق التشغيلي وتحليل الأداء:

- أهمية التدقيق التشغيلي في المؤسسات.
- مراحل تحليل العمليات التشغيلية.
- أدوات تقييم الأداء التشغيلي.
- مؤشرات الأداء التشغيلي الرئيسية.
- جمع بيانات العمليات التشغيلية.
- تحليل نتائج التدقيق التشغيلي.
- إعداد تقرير أولي حول الفجوات التشغيلية.

الوحدة الثانية: منهجيات تحسين الكفاءة التشغيلية:

- مفهوم الكفاءة التشغيلية الذكية.
- تقنيات تقليل الهدر التشغيلي.
- إعادة تصميم الإجراءات التشغيلية.
- تبسيط تدفقات العملية.
- إدارة الجودة الشاملة.
- أدوات تحسين الأداء المؤسسي.
- نماذج تحسين سير العمل.

الوحدة الثالثة: تخطيط وتنفيذ التدقيق وتحسين العمليات:

- إعداد خطة تدقيق تشغيلي.
- طرق جمع البيانات النوعية والكمية.
- إشراك أصحاب المصلحة.
- تطبيق خطة تحسين العمليات.
- متابعة مؤشرات الأداء التشغيلية.
- إدارة التغيير المؤسسي.
- تقييم النتائج وانتشارها داخل المؤسسة.

الوحدة الرابعة: دراسات حالة وتطبيقات عملية:

- دراسة حالة لمصنع صناعي.
- تحسين العمليات في شركة خدمات.
- تطبيق الكفاءة التشغيلية الذكية.
- إجراءات تقييم الأداء المؤسسي.
- عرض خطة تحسين عمليات كاملة.
- مناقشات جماعية وتغذية راجعة.
- خريطة طريق للتطبيق في مؤسسات المشاركين.

الوحدة الخامسة: استدامة الأداء التشغيلي وتحسين مستمر:

- مؤشرات الأداء التشغيلي المستدامة.
- ثقافة التحسين المستمر.
- نظام تتبع الأداء الدوري.
- مراجعة وتحسين مستمر للعمليات.
- نقل المعرفة داخل المؤسسة.
- بناء فرق محسّنة داخلياً.
- خطط للمراجعة الدورية والتطوير التنظيمي.

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:

كيف يمكن دمج منهجيات تدقيق تشغيلي ومتطلبات تنظيمية متغيرة لضمان مرونة الأداء المؤسسي؟

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

تتميز هذه الدورة بعدة جوانب فريدة مقارنة بالدورات الأخرى، فهي تجمع بين منهجين: تدقيق تشغيلي دقيق قائم على تحليل العمليات التشغيلية، وإطار عمل لإطلاق تحسين الكفاءة التشغيلية بشكل عملي واستراتيجي. من خلال التركيز على مؤشرات الأداء التشغيلي وقياس جودة العمليات التشغيلية، تمكّن المشاركين من الابتعاد عن النظريات المجردة، وتطبيق نتائج ملموسة في بيئاتهم. تستند محتويات الدورة إلى أحدث الممارسات العالمية في تحسين سير العمل، وتعتمد على دراسات الواقع الصناعي والخدماتي. كما تعتمد أساليب تفاعلية قابلة للتكيف مع تحديات كل مؤسسة، بما يساعد القادة والمديرين على تحويل البيانات التشغيلة إلى قرارات استراتيجية. لذلك، لا تحتوي الدورة على أدوات فعلية مادية، بل تركز على توفير رؤى وأمثلة عملية، تؤهل المشاركين لتكوين خارطة تحسين شاملة ومستدامة داخل مؤسساتهم.