الدورة التدريبية: التحسين المستمر للعمليات التشغيلية وفقًا لمتطلبات أنظمة الأيزو لتحقيق التميز

30 نوفمبر - 04 ديسمبر 2026
فيينا
5800 € (للشخص الواحد)
Ref: #ISO6871_367182

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

يُعد التحسين المستمر للعمليات التشغيلية ركيزة أساسية لتحقيق التميز المؤسسي وضمان القدرة التنافسية في بيئة الأعمال المتغيرة باستمرار. فالمؤسسات التي تتبنى ثقافة التحسين المستمر هي التي تنجح في تلبية توقعات العملاء، خفض التكاليف، وزيادة الكفاءة التشغيلية. تستكشف هذه الدورة التدريبية من BIG BEN Training Center المفاهيم والمبادئ الأساسية للتحسين المستمر، وكيفية دمجها بفعالية مع متطلبات أنظمة الأيزو المختلفة مثل ISO 14001، ISO 9001، وISO 45001، لتقديم نهج متكامل لتحقيق التميز التشغيلي من الألف إلى الياء. سنغوص في منهجيات مثل Six Sigmag Lean، وكيفية تطبيقها لتحليل العمليات، تحديد الاختناقات، وتصميم حلول مبتكرة. تستند الدورة إلى أحدث الممارسات والمعارف في مجال إدارة العمليات والتحسين، مستلهمة من خبراء بارزين في هذا المجال مثل الدكتور مايكل هامر (Michael Hammer)، الذي أسهم بشكل كبير في مفاهيم إعادة هندسة العمليات، وكتابه "Reengineering the Corporation" الذي يقدم رؤى قيمة حول تحول العمليات. ستُمكّن هذه الدورة المشاركين من قيادة مبادرات التحسين، تطبيق أدوات متقدمة، وبناء ثقافة تنظيمية تدعم الابتكار والكفاءة، مما يعزز الأداء العام للمؤسسة.

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مديرو العمليات والتشغيل.
- مديرو الجودة ومشرفو الجودة.
- مهندسو العمليات.
- أعضاء فرق التحسين المستمر (مثل Six Sigmag Lean).
- المحللون التنظيميون.
- المدراء التنفيذيون والمشرفون على الأقسام.
- المستشارون في مجال تحسين العمليات.
- أي شخص مسؤول عن كفاءة وفعالية العمليات في المؤسسة.

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- الصناعات التحويلية بكافة فروعها.
- قطاع الخدمات (المالية، اللوجستية، الرعاية الصحية).
- القطاع الحكومي والمؤسسات العامة.
- قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- قطاع البناء والتشييد.
- النفط والغاز.
- التصنيع والإنتاج.
- خدمات الدعم الفني.

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- إدارة العمليات.
- إدارة الجودة.
- التطوير المؤسسي.
- التحسين المستمر.
- التخطيط الاستراتيجي.
- الموارد البشرية.
- المالية والمحاسبة.
- سلسلة الإمداد.

أهداف الدورة التدريبية:

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

- فهم المفاهيم الأساسية للتحسين المستمر.
- تطبيق أدوات ومنهجيات التحسين مثل Six Sigmag Lean.
- تحليل العمليات التشغيلية وتحديد فرص التحسين.
- تصميم حلول مبتكرة لتحسين كفاءة العمليات.
- ربط مبادئ التحسين المستمر بمتطلبات أنظمة الأيزو.
- قياس ومراقبة أداء العمليات بشكل فعال.
- بناء ثقافة التحسين المستمر داخل المؤسسة.
- قيادة فرق التحسين وتحقيق الأهداف التشغيلية.

منهجية الدورة التدريبية:

يعتمد BIG BEN Training Center في هذه الدورة على منهجية تدريب تفاعلية وتطبيقية، تجمع بين المعرفة النظرية المتعمقة والخبرة العملية في تحسين العمليات التشغيلية. تبدأ الدورة بمحاضرات تفصيلية تشرح المفاهيم الأساسية للتحسين المستمر ومنهجيات الأيزو، يليها تطبيق هذه المفاهيم على سيناريوهات عمل واقعية. يتم استخدام دراسات حالة من مختلف الصناعات لتحليل العمليات المعقدة وتحديد نقاط التحسين.

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: مدخل إلى التحسين المستمر وإدارة العمليات

- مفاهيم التحسين المستمر وأهميته الاستراتيجية.
- مبادئ إدارة العمليات.
- علاقة التحسين المستمر بأنظمة الأيزو (ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001).
- دورة حياة التحسين المستمر (Plan-Do-Check-Act).
- القيادة والالتزام بالتحسين.
- ثقافة التحسين المستمر.
- المشاريع والمبادرات في التحسين.

الوحدة الثانية: منهجيات وأدوات التحسين (Six Sigmag Lean)

- مقدمة لمنهجية Lean ومبادئها.
- أدوات (Lean: (Value Stream Mapping, 5S, Kanban.
- مقدمة لمنهجية Six Sigma ومستوياتها.
- أدوات (Six Sigma: (DMAIC cycle, Statistical Process Control.
- الجمع بين (Six Sigma (Lean Six Sigmag Lean.
- تحليل بيانات العمليات.
- تحسين تدفق القيمة.

الوحدة الثالثة: تحليل وتصميم العمليات التشغيلية

- رسم خرائط العمليات (Process Mapping).
- تحديد الاختناقات في العمليات.
- تحليل السبب الجذري للمشكلات.
- تصميم العمليات المحسنة.
- إدارة التغيير في العمليات.
- قياس أداء العمليات ومؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs).
- التحكم في العمليات وضمان الاستقرار.

الوحدة الرابعة: دمج التحسين المستمر مع أنظمة الأيزو

- متطلبات الأيزو المتعلقة بالتحسين المستمر.
- دمج التحسين المستمر في نظام إدارة الجودة (ISO 9001).
- دمج التحسين المستمر في نظام الإدارة البيئية (ISO 14001).
- دمج التحسين المستمر في نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية (ISO 45001).
- إجراء التدقيق الداخلي لتقييم التحسين.
- مراجعة الإدارة ودورها في التحسين.
- الامتثال للمتطلبات القانونية والتنظيمية.

الوحدة الخامسة: قيادة مبادرات التحسين المستمر والاستدامة

- بناء فرق التحسين الفعالة.
- مهارات حل المشكلات واتخاذ القرار.
- قياس العائد على الاستثمار لمشاريع التحسين.
- التحسين المستمر في عصر الرقمنة.
- التحديات في تطبيق التحسين المستمر وكيفية مواجهتها.
- ضمان استدامة التحسينات.
- نحو ثقافة مؤسسية تتمحور حول التميز.

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 للمؤسسات تحقيق التوازن بين الحاجة للتحسين السريع للعمليات والحفاظ على استقرار الأنظمة القائمة دون إرباك الموظفين؟

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

تتميز هذه الدورة بتقديم منظور شامل وعملي للتحسين المستمر، يربط بين المنهجيات الفعالة مثل Six Sigmag Lean وبين متطلبات أنظمة الأيزو العالمية. لا تقتصر الدورة على الجانب النظري، بل تركز على التطبيقات العملية لأدوات التحسين، مما يمكن المشاركين من تحليل العمليات، تحديد فرص التحسين، وتصميم حلول مبتكرة في بيئات عملهم فورًا. يتميز المحتوى بالتوازن بين المفاهيم الأكاديمية وأفضل الممارسات الصناعية، مدعومًا بدراسات حالة واقعية وتمارين تطبيقية. هذه الدورة مثالية للمهنيين الذين يسعون لتعزيز قدراتهم في قيادة مبادرات التحسين، وزيادة الكفاءة التشغيلية، وتحقيق التميز المؤسسي، مما يجعلهم قادة في رحلة التحول نحو الأداء الأمثل.