# الدورة التدريبية: تطوير ثقافة العمل المؤسسي وتحسين إجراءات الأداء



19 - 23 اكتوبر 2026

برلين

5800 € (للشخص الواحد)

Ref: #MA3720_340183

## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

يقدّم BIG BEN Training Center هذه الدورة المصمّمة خصيصًا لتطوير ثقافة العمل المؤسسي وتحسين إجراءات الأداء، مستندة إلى توظيف منهجيات محسّنة تعتمد مفاهيم Lean Kaizeng وADKAR. تهدف الدورة إلى تمكين المشاركين من تحليل خرائط سير العمل وتصميم إجراءات فعالة ذات كفاءة عالية، مع التركيز على تبسيط إجراءات العمل اليومية وتوثيق دليل الإجراءات المؤسسية. تستند الدورة إلى منهجية تعليمية تطبيقية تجمع بين ورش العمل التفاعلية ودراسات الحالة والمحاكاة، وتستخدم أدوات flowchart وSIPOC لتعزيز منهجية تحسين الأداء المؤسسي الاستراتيجي. تُعقد الدورة بواقع 20-25 ساعة تدريبية موزّعة على خمسة أيام، وتغنّي المشاركين بالمعرفة والأدوات اللازمة لابتكار وإدارة إجراءات عمل عالية الكفاءة.

## الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مدراء الجودة والمؤسسات.
- مدراء تحسين الأداء المؤسسي.
- مهندسو العمليات وتحليل الأداء.
- مسؤولو التغيير المؤسسي وإدارة التغيير.
- مدراء المشاريع وسير العمل.
- موظفو التوثيق ودليل الإجراءات.

## القطاعات والصناعات المستهدفة:

- القطاع الحكومي والهيئات الحكومية.
- الشركات الصناعية ذات الإجراءات المعقدة.
- المؤسسات الصحية ذات الرقابة التنظيمية.
- قطاع الخدمات المالية المصرفية.
- شركات التقنية مع عمليات تشغيل سلسة.
- قطاع التجزئة وسلاسل التوريد.
- الشركات الاستشارية والتحسين المؤسسي.

## الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- قسم الجودة وضمان الجودة المؤسسي.
- قسم العمليات وتحليل الأداء.
- إدارة التغيير والاستراتيجية.
- قسم التوثيق ودليل الإجراءات.
- فريق تحسين الأداء المستمر.
- قسم الموارد البشرية وتطوير العمليات.

## أهداف الدورة التدريبية:

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

- تحليل خرائط سير العمل باستخدام flowchart وSIPOC.
- تبسيط إجراءات العمل اليومية لتقليل التعقيد.
- إدارة التغيير المؤسسي باستخدام منهجية ADKAR.
- توظيف أدوات Kaizeng Lean لتحسين الأداء.
- تطوير وثائق دليل الإجراءات المؤسسية.
- صياغة مؤشرات الأداء KPI وقياس نتائج الإجراءات.

## منهجية الدورة التدريبية:

تعتمد الدورة على منهجية تفاعلية شاملة تشمل دراسات حالة واقعية من شركات ناجحة، وتوزيع مجموعات عمل لحل مشكلات فعلية في تحسين إجراءات العمل. تُستخدم الكلمات المفتاحية المستهدفة مثل تبسيط إجراءات العمل اليومية وتحسين الأداء المؤسسي الاستراتيجي ضمن ورش عمل مستمرة لتحليل خرائط سير العمل وتصميم الإجراءات. يتم تطبيق أدوات Kaizeng Lean وADKAR من خلال جلسات محاكاة عملية، ويتبع ذلك تغذية راجعة فورية من المدرب ومناقشات جماعية تساعد في تثبيت المهارات. يدمج BIG BEN Training Center في الدورة تقييم الأداء الفردي والجماعي لضمان انتقال المعرفة "من الصفر إلى الواحد: إتقان الابتكار والنجاح في الشركات" عبر بيئة تعليمية مهنية وتفاعلية تشجّع على تطبيق مباشر داخل المؤسسات.

# خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

## الوحدة الأولى: مفاهيم ثقافة العمل المؤسسي وتحسين الأداء

- تعريف ثقافة العمل المؤسسي ولماذا نستخدمها.
- علاقة ثقافة العمل بكفاءة إجراءات الأداء.
- مبادئ Kaizeng Lean في الثقافة المؤسسية.
- أدوات تبسيط الإجراءات مثل flowchart وSIPOC.
- تحليل مشاكل تعقيد الإجراءات.
- عرض حالات نجاح من الواقع المؤسسي.

## الوحدة الثانية: تحليل وتقييم إجراءات العمل الحالية

- تنفيذ تحليل ASIS عبر خرائط سير العمل.
- استخدام flowchart لتوثيق العمليات.
- تطبيق SIPOC على إجراءات فعلية.
- اكتشاف مواطن الضعف في العمليات.
- تحليل P&I Matrix لتحديد أولويات التحسين.
- مجموعات عمل لتحليل حالة عملية.

## الوحدة الثالثة: تصميم إجراءات عمل جديدة فعّالة

- توظيف Lean لإعادة تصميم الإجراءات.
- استخدام ESSA للتحول الرقمي للإجراءات.
- تطبيق 5S في بيئة إجرائية فعلية.
- اعتماد SIPOC لتحسين العمليات.
- تصميم إجراءات عمل جديدة ومبسطة.
- محاكاة تصميم الإجراءات ومراجعتها.

### الوحدة الرابعة: إدارة التغيير المؤسسي وتطبيق الإجراءات

- شرح منهجية ADKAR لإدارة التغيير.
- تطبيق Kaizen للتحسين المستمر داخل الفرق.
- إدارة المقاومة وتفعيل الأنماط التكيفية.
- إعادة هندسة العمليات لكبار العمليات.
- تقييم التجاوب مع التغيير من الموظفين.
- خطة عمل لإدخال التغيير داخل المؤسسة.

### الوحدة الخامسة: قياس وضمان التحسين المستمر

- تحديد مؤشرات الأداء KPI الخاصة بالإجراءات.
- استخدام Benchmarking لمقارنة العمليات.
- صياغة دليل إجراءات عمل شامل.
- خطة عمل شخصية لتطبيق التعلم.
- آليات متابعة وتحسين مستمر.
- عرض مشاريع المشاركين وملاحظات المدرب.

## 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 تحويل المقاومة الداخلية للتغيير إلى قوة دفع لتحسين إجراءات العمل داخل المؤسسة؟

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

تتميّز الدورة بتقديمها دعمًا عمليًا وتفاعليًا وتمثيلًا لحالات واقعية تتجاوز العرض النظري، إذ تركز على دمج منهجيات Lean وKaizen وADKAR ضمن مراحل تطبيق حقيقية لتحليل وتصميم وتقييم إجراءات العمل. يتم استثمار الكلمات المفتاحية مثل تبسيط إجراءات العمل اليومية وتحسين الأداء المؤسسي الاستراتيجي في ورش تفاعلية تحاكي بيئة المؤسسات، مع تغذية راجعة فورية تعزز من التعلم "من الصفر إلى الواحد: إتقان الابتكار والنجاح في الشركات". يقدم BIG BEN Training Center بيئة تعليمية متعددة الأبعاد تجمع بين الفكر الأكاديمي والرؤية التطبيقية، ما يجعل المتدرب يخرج بالقابلية على تصميم وتطبيق إجراءات فعالة وقابلة للقياس ضمن مؤسسته، بعيدًا عن التركيز على الأدوات فقط نحو إثراء التجربة المؤسسية.