الدورة التدريبية: تطبيق استراتيجيات التميز التشغيلي للتخطيط المؤسسي الفعال



07 - 11 ديسمبر 2026

فيينا

5800 € (للشخص الواحد)

Ref: #PLA1899_302274

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

تركز هذه الدورة التدريبية المتخصصة على تمكين المشاركين من فهم وتطبيق استراتيجيات التميز التشغيلي لتعزيز فعالية التخطيط المؤسسي. في عالم يتسم بالتعقيد والمنافسة المتزايدة، يصبح التميز التشغيلي ليس مجرد خيار، بل ضرورة استراتيجية لتحقيق الأهداف وضمان الاستدامة. تقدم الدورة رحلة متكاملة من المفاهيم الأساسية للتطبيق العملي، مستندة إلى أفضل الممارسات العالمية ومنهجيات معترف بها في مجال تحسين العمليات والتخطيط الاستراتيجي. سيتعرف المشاركون على كيفية ربط التميز التشغيلي بالتخطيط الاستراتيجي بكفاءة، واستخدام أدوات قياس الأداء التشغيلي لاتخاذ قرارات تخطيطية مستنيرة، وبناء ثقافة التحسين المستمر داخل مؤسساتهم. يستفيد المحتوى من رؤى خبراء في المجال، مستوحاة من أعمال مفكرين مثل جيمس ووماك James Womack في مفهوم الإنتاج الرشيق. يقدم BIG BEN Training Center هذه الدورة التفاعلية لتمكين الكوادر المهنية من تحويل التحديات التشغيلية إلى فرص للنمو والتميز، وصولاً إلى تحقيق أهداف المؤسسة بطريقة منهجية وفعالة. الدورة مصممة لتوفير المعرفة العملية والتطبيقات الواقعية التي يمكن نقلها مباشرة إلى بيئة العمل.

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- المدراء التنفيذيون وقادة الفرق.
- مديرو العمليات ومديرو التخطيط الاستراتيجي.
- مديرو الجودة ومديرو المشاريع.
- رؤساء الأقسام والوحدات التشغيلية.
- مسؤولو التطوير المؤسسي وتحسين العمليات.
- استشاريو الإدارة والتطوير التنظيمي.
- المهنيون الطموحون للارتقاء في مجال الإدارة التشغيلية.

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- قطاع الخدمات المالية والمصرفية.
- قطاع الرعاية الصحية والمستشفيات.
- قطاع التصنيع والخدمات اللوجستية.
- قطاع التجزئة والسلع الاستهلاكية.
- قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
- قطاع الطاقة والمرافق العامة.
- الهيئات الحكومية والوزارات والجهات شبه الحكومية.
- المنظمات غير الربحية والمؤسسات الخيرية.

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- الإدارة العليا والتخطيط الاستراتيجي.
- إدارة العمليات والخدمات.
- إدارة الجودة والتميز المؤسسي.
- إدارة المشاريع وإدارة التغيير.
- إدارة التطوير التنظيمي والتدريب.
- الإدارات التشغيلية المختلفة (الإنتاج، الخدمات، المبيعات، الدعم).
- إدارة الموارد البشرية والتطوير الوظيفي.

أهداف الدورة التدريبية:

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

- فهم المفاهيم الأساسية والمبادئ المحورية لاستراتيجية التميز التشغيلي.
- تحليل الروابط الحيوية بين التميز التشغيلي والتخطيط الاستراتيجي الفعال.
- تطبيق منهجيات وأدوات التميز التشغيلي لتحسين العمليات التشغيلية.
- تصميم مؤشرات أداء رئيسية KPIs لقياس فعالية العمليات ودعم التخطيط.
- تطوير خطط عملية لتنفيذ استراتيجيات التميز التشغيلي في سياقات مؤسسية متنوعة.
- استخدام تقنيات التميز التشغيلي في التخطيط لمواجهة التحديات التشغيلية.
- تعزيز ثقافة التحسين المستمر والابتكار في العمليات داخل المؤسسة.
- صياغة خطط تحسين تشغيلي تدعم الأهداف الإستراتيجية الشاملة.
- تقييم تأثير مبادرات التميز التشغيلي على فعالية التخطيط المؤسسي.
- توظيف مبادئ التميز التشغيلي في التخطيط لتحسين تجربة العميل ورضاه.

منهجية الدورة التدريبية:

تعتمد منهجية الدورة التدريبية على مزيج متوازن من الأساليب التفاعلية والتطبيقية لضمان تحقيق أقصى استفادة ونقل المعرفة إلى أرض الواقع. تبدأ الجلسات بعروض تقديمية مركزة تقدم الإطار النظري وأحدث الممارسات في استراتيجية التميز التشغيلي ودورها في التخطيط. يتم تعزيز التعلم من خلال تحليل دراسات حالة واقعية من قطاعات متنوعة، تتيح للمشاركين مناقشة التحديات والحلول المطبقة. تشكل ورش العمل التفاعلية والتمارين الجماعية حجر الزاوية، حيث يطبق المشاركون الأدوات والمنهجيات مباشرة على سيناريوهات تشبه بيئات عملهم، مثل بناء مؤشرات أداء أو وضع خطط تحسين عمليات. يتم تخصيص جلسات لعصف ذهني جماعي لمواجهة مشكلات تشغيلية وتخطيطية محددة. يولي BIG BEN Training Center أهمية كبيرة للتغذية الراجعة البناءة خلال الجلسات وبينها، ويشجع الحوار المفتوح وتبادل الخبرات بين المشاركين من قطاعات مختلفة، مما يثري التجربة التعلمية ويسهل بناء الشبكات المهنية. يتم استخدام أمثلة عملية وتطبيقات واقعية طوال الوقت لربط المفاهيم بالسياق التشغيلي اليومي.

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: أساسيات التميز التشغيلي وعلاقته بالتخطيط الاستراتيجي

- مفهوم التميز التشغيلي: التعريف، الأهمية، الأبعاد.
- الفرق بين الكفاءة التشغيلية والتميز التشغيلي.
- دور التميز التشغيلي في دعم تحقيق الرؤية والأهداف الاستراتيجية.
- إطار عمل متكامل لربط التميز التشغيلي بالتخطيط.
- المبادئ الأساسية لاستراتيجيات التميز التشغيلي الناجحة.
- تحديد الفجوات التشغيلية وأثرها على فعالية التخطيط.
- دراسة حالة: مؤسسة حققت قفزة استراتيجية عبر التميز التشغيلي.

الوحدة الثانية: أدوات ومنهجيات التميز التشغيلي للتخطيط الفعال

- نظرة عامة على منهجيات التميز التشغيلي (مثل Lean, Six Sigma, TQM, BPM).
- اختيار المنهجية الأنسب وفق السياق المؤسسي وأهداف التخطيط.
- أدوات تحليل العمليات وتحديد فرص التحسين (خرائط التدفق، تحليل القيمة).
- تقنيات تحديد ومعالجة الهدر في العمليات (Muda, Mura, Muri).
- أدوات تحديد الأسباب الجذرية للمشكلات التشغيلية (5 Whys, Fishbone).
- استخدام تحليل البيانات لدعم قرارات التخطيط التشغيلي.
- ورشة عمل: تطبيق أداة لتحليل عملية تشغيلية.

الوحدة الثالثة: قياس الأداء التشغيلي وتطويره لدعم التخطيط

- أهمية قياس الأداء في دورة التميز التشغيلي.
- تصميم مؤشرات الأداء الرئيسية KPIs التشغيلية الذكية.
- ربط مؤشرات الأداء التشغيلية بالأهداف الاستراتيجية.
- أدوات قياس وتتبع الأداء التشغيلي (لوحات التحكم).
- تحليل الانحرافات في الأداء وأثرها على خطط التطوير.
- مقارنة الأداء (Benchmarking) داخلياً وخارجياً.
- ورشة عمل: بناء لوحة تحكم لمؤشرات أداء تشغيلية.

الوحدة الرابعة: تطوير خطط تحسين العمليات وتنفيذها

- خطوات بناء خطة تحسين تشغيلي متكاملة.
- تحديد أولويات مبادرات التحسين التشغيلي.
- تخصيص الموارد وتقدير التكاليف لمشاريع التحسين.
- إدارة التغيير لضمان نجاح تنفيذ مبادرات التميز التشغيلي.
- التغلب على مقاومة التغيير داخل المؤسسة.
- تطبيق دورة PDCA (Plan-Do-Check-Act) للتحسين المستمر.
- دراسة حالة: تنفيذ خطة تحسين تشغيلي في قطاع الخدمات.

الوحدة الخامسة: التخطيط الاستباقي وبناء ثقافة التميز التشغيلي المستدام

- دمج التميز التشغيلي في التخطيط الاستراتيجي طويل وقصير المدى.
- استخدام التميز التشغيلي في التخطيط لمواجهة الأزمات والاضطرابات.
- التخطيط للتطوير المستمر للمهارات والقدرات التشغيلية.
- دور القيادة في ترسيخ ثقافة التميز التشغيلي والتحسين المستمر.
- استراتيجيات تحفيز الموظفين وتمكينهم للمشاركة في مبادرات التميز.
- التخطيط لقياس العائد على الاستثمار ROI لمبادرات التميز التشغيلي.
- جلسة تأملية: تطوير خطة عمل شخصية لتطبيق مبادئ التميز التشغيلي.

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 لاستراتيجية التميز التشغيلي أن تتكيف وتدعم التخطيط الفعال في مؤسسة تعمل ضمن بيئة تنظيمية متشددة وتتسم ببطء اتخاذ القرارات وقلة المرونة، مع الحفاظ على جوهر التحسين المستمر وخلق القيمة؟

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

تميز هذه الدورة التدريبية بتقديمها مقاربة عملية متكاملة تربط بشكل واضح ومباشر بين استراتيجية التميز التشغيلي الفعال والتخطيط المؤسسي الناجح. لا تقتصر على النظريات المجردة، بل تغوص في تطبيق منهجيات وأدوات ملموسة مثل تحليل العمليات وتصميم مؤشرات الأداء وبناء خطط التحسين، مع التركيز على كيفية استخدامها لدعم قرارات التخطيط وتحقيق الأهداف الاستراتيجية. تستفيد الدورة من دراسات حالات حقيقية عبر قطاعات متنوعة، بما في ذلك التحديات الفريدة التي تواجه الهيئات الحكومية، مما يوفر رؤى قابلة للتطبيق مباشرة. يحرص BIG BEN Training Center على تصميم تجربة تعليمية تفاعلية عالية، حيث يشارك المتدربون بنشاط في ورش العمل والتمارين الجماعية والعصف الذهني، مما يعزز الفهم العميق ويضمن نقل المهارات إلى بيئة العمل. يركز المحتوى على بناء ثقافة التميز التشغيلي المستدامة كركيزة أساسية للتخطيط الفعال على المدى الطويل، بدلاً من مجرد حلول تكتيكية مؤقتة.