الدورة التدريبية: تحليل إنتاجية الموظفين في القطاعات الخدمية



07 - 11 ديسمبر 2026
كوالالمبور
5200 € (للشخص الواحد)
Ref: #PRO2553_310515

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

تقدم الدورة التدريبية رحلة متكاملة من المفاهيم الأساسية إلى التطبيقات المتقدمة في تحليل إنتاجية الموظفين بالقطاعات الخدمية. تستند إلى منهجيات عالمية مثل أبحاث البروفيسور جيفري بفيفر في إدارة الموارد البشرية، وتدمج بين التحليل الكمي والنوعي لقياس الأداء. يقدم BIG BEN Training Center أدوات عملية لتحويل البيانات إلى خطط تطوير فعالة، مع التركيز على مؤشرات الأداء الرئيسية kpi وتقنيات تحسين الجودة. تشمل الدورة دراسات حالة حية من قطاعات متنوعة كالفنادق والرعاية الصحية، مما يمكن المشاركين من مواجهة تحديات مثل التذبذب في جودة الخدمة وارتفاع تكاليف العمالة.

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مديري العمليات في القطاع الخدمي.
- رؤساء أقسام خدمة العملاء.
- مشرفي فرق العمل الميدانية.
- مسؤولي الموارد البشرية والتطوير.
- محللي أداء الموظفين.

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- الضيافة والفنادق.
- الرعاية الصحية والمستشفيات.
- الخدمات المالية والمصرفية.
- مراكز الاتصالات وخدمة العملاء.
- الهيئات الحكومية ومراكز الخدمات العامة.

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- إدارة العمليات والجودة.
- أقسام الموارد البشرية.
- مراكز خدمة العملاء.
- فرق التطوير المؤسسي.
- إدارات التخطيط الاستراتيجي.

أهداف الدورة التدريبية:

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

- تحديد مؤشرات kpi الفعالة لقياس إنتاجية الموظفين.
- تحليل بيانات الأداء باستخدام تقنيات إحصائية.
- تصميم خطط تحسين الإنتاجية بناءً على فجوات الأداء.
- تطبيق استراتيجيات تحفيز الموظفين لرفع الكفاءة.
- تقييم العائد على الاستثمار في برامج تطوير الموظفين.

منهجية الدورة التدريبية:

تجمع منهجية BIG BEN Training Center بين المحاضرات التفاعلية وورش العمل التطبيقية. تشمل جلسات تحليل دراسات حالة من قطاعات مثل السياحة والصحة، ومحاكاة عملية لبناء مؤشرات أداء مخصصة. يتم تخصيص 30% من الوقت للتطبيق العملي عبر تمارين جماعية لتحليل بيانات أداء حقيقية، مع تقديم تغذية راجعة فورية من المدربين المتخصصين. تستخدم الدورة أدوات رقمية لتتبع التقدم الفردي، مع التركيز على تطوير حلول قابلة للتطبيق في بيئات العمل.

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: أساسيات قياس إنتاجية الموظفين

- مفهوم الإنتاجية في القطاعات الخدمية.
- الفرق بين الكفاءة والفعالية.
- أنواع مؤشرات الأداء kpi.
- أدوات جمع بيانات الأداء.
- تحليل التكاليف والعوائد.
- دراسة حالة: قطاع الضيافة.
- تحديد معايير الجودة.

الوحدة الثانية: تحليل البيانات واستخراج الرؤى

- تقنيات تحليل البيانات الكمية.
- اكتشاف الأنماط والتذبذبات.
- مقارنة الأداء الفردي والجماعي.
- استخدام لوحات التحكم.
- تحليل أسباب انخفاض الإنتاجية.
- ورشة عمل: تحليل بيانات خدمة العملاء.
- تفسير النتائج.

الوحدة الثالثة: استراتيجيات تحسين الأداء

- تصميم خطط التحسين.
- تطبيق نموذج pdca.
- إدارة التغيير التنظيمي.
- استراتيجيات التحفيز.
- توزيع المهام.
- حل مشكلات الأداء.
- دراسة حالة: القطاع الصحي.

الوحدة الرابعة: تقييم العائد على الاستثمار البشري

- قياس تأثير التدريب.
- تحليل تكلفة دوران الموظفين.
- ربط الإنتاجية بالربحية.
- تقارير قياس العائد.
- معايير التقييم.
- ورشة عمل: بناء نموذج قياس.
- تقديم التوصيات.

الوحدة الخامسة: التطبيقات المتقدمة والاستدامة

- دمج التكنولوجيا.
- التحسين المستمر.
- التكيف مع المتغيرات.
- التخطيط طويل المدى.
- مراقبة الأداء.
- تطوير سياسات الحوافز.
- حفل اختتام وتقييم.

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:

هل يمكن تحقيق أعلى معدلات الإنتاجية مع الحفاظ على جودة الخدمة في بيئة العمل ذات الموارد المحدودة؟

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

تركز الدورة على التحول من النظريات إلى التطبيق العملي عبر منهج "التعلم بالممارسة"، حيث يطور المشاركون مؤشرات أداء مخصصة لقطاعاتهم أثناء التدريب. تستند المحتوى إلى أبحاث حديثة في سلوك المؤسسات، مع تطبيقات عملية لتقنيات مثل تحليل السبب الجذري. يتميز BIG BEN Training Center بتقديم أدوات قابلة للتطبيق فورياً، مثل نماذج تقييم فجوات الأداء وإطار عمل لربط الإنتاجية بتجربة العملاء. توفر الدورة رؤىً من دراسات حالة حصرية لقطاعات نادرة كالخدمات الحكومية، مع التركيز على حلول قابلة للتكيف مع التحديات المحلية.