الدورة التدريبية: إدارة الإنتاجية باستخدام بيانات سلوك المستخدم



09 - 13 نوفمبر 2026

فيينا

5800 € (للشخص الواحد)

Ref: #PRO7427_309725

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

تقدم الدورة التدريبية: إدارة الإنتاجية باستخدام بيانات سلوك المستخدم من التجميع إلى التطبيق الفعّال منهجًا متكاملًا يجمع بين النظرية والتطبيق في مجال تحسين الأداء المؤسسي. يسلط البرنامج الضوء على كيفية تحويل البيانات الخام إلى استراتيجيات قابلة للتنفيذ، مستندًا إلى أبحاث رائدة في تحليل السلوك التنظيمي مثل أعمال الدكتور فيليب كوتلر في إدارة الأداء. يقدم BIG BEN Training Center تجربة تعليمية فريدة تركز على حلول "من الصفر إلى الواحد"، حيث يتعلم المشاركون تصميم مؤشرات أداء مخصصة، وتفسير أنماط التفاعل، وتطبيق التحليلات السلوكية لمعالجة فجوات الإنتاجية. من خلال دراسات حالة من قطاعات متنوعة كالصحة والتجزئة، ستكتسب مهارات عملية في ربط سلوك المستخدم بأهداف العمل، مما يمكن المؤسسات من تقليل الهدر وزيادة الكفاءة بنسبة تصل إلى 40% وفقًا لأحدث الممارسات العالمية.

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مديرو العمليات والخدمات.
- محللو بيانات الأداء.
- رؤساء أقسام خدمة العملاء.
- استشاريو تحسين الإنتاجية.
- مدراء المشاريع التقنية.
- مسؤولي تطوير العمليات.
- أخصائيو تجربة الموظفين.

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- الرعاية الصحية والمستشفيات.
- التجزئة والتجارة الإلكترونية.
- الخدمات المالية والمصرفية.
- الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
- الخدمات اللوجستية وسلاسل التوريد.
- الهيئات الحكومية والوزارات.
- القطاع التعليمي والتدريب.

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- إدارة العمليات والخدمات.
- فرق تحليل البيانات والأداء.
- أقسام تجربة العملاء والموظفين.
- وحدات التطوير التنظيمي.
- إدارات التخطيط الاستراتيجي.
- فرق إدارة المشاريع التقنية.
- وحدات الجودة والتميز المؤسسي.

أهداف الدورة التدريبية:

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

- تصميم مؤشرات أداء لقياس سلوك المستخدم.
- تحليل مسارات التفاعل لتحديد فجوات الإنتاجية.
- تطبيق أدوات جمع البيانات السلوكية في بيئات العمل.
- تحويل الرؤى التحليلية إلى خطط تحسين عملية.
- قياس تأثير التغييرات الإدارية على تجربة المستخدم.
- تطوير لوحات تحكم لتتبع مؤشرات الأداء الحيوية.
- دمج التحليلات السلوكية في استراتيجيات إدارة الفرق.

منهجية الدورة التدريبية:

تعتمد منهجية BIG BEN Training Center على نموذج تعليمي هجين يجمع بين المحاضرات التفاعلية وورش العمل التطبيقية. يتم تقديم دراسات حالة حية من قطاعات كالصحة والتجزئة لتحليل سلوك المستخدم في سيناريوهات واقعية. تشمل الجلسات تمارين محاكاة لتصميم مؤشرات الأداء، ومشاريع جماعية لتحليل فجوات الإنتاجية باستخدام مجموعات بيانات فعلية. يتلقى المشاركون تغذية راجعة فورية من خبراء الصناعة، مع تطبيقات عملية على أدوات تحليل السلوك. تركز الأنشطة على تطوير حلول قابلة للتنفيذ، مثل تصميم لوحات تحكم لمتابعة كفاءة العمليات، مما يمكن المتدربين من تطبيق المهارات مباشرة في سياقاتهم المهنية.

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: أسس إدارة الإنتاجية وتحليل السلوك

- مقدمة لمفاهيم الإنتاجية المعاصرة.
- الفرق بين البيانات السلوكية والتقليدية.
- أخلاقيات جمع واستخدام بيانات السلوك.
- أطر قياس الأداء المستندة للمستخدم.
- دراسة حالة: تطبيقات في القطاع الصحي.
- تمارين: تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية.
- التحديات الشائعة في تحليل السلوك.

الوحدة الثانية: أدوات وتقنيات جمع البيانات السلوكية

- منهجيات التتبع السلوكي (التقليدي والرقمي).
- أدوات رصد تفاعلات المستخدم.
- تصميم استبانات فعالة لقياس السلوك.
- تقنيات تحليل سجلات التفاعل.
- دمج مصادر البيانات المتعددة.
- ورشة عمل: بناء نظام تتبع سلوكي.
- ضمان جودة البيانات ودقتها.

الوحدة الثالثة: تحويل البيانات إلى رؤى قابلة للتطبيق

- تقنيات اكتشاف الأنماط السلوكية.
- تحليل مسارات المستخدم لتحديد الاختناقات.
- مقاييس تقييم تجربة الموظفين.
- استخراج رؤى لتحسين العمليات.
- تمارين: تحليل مجموعة بيانات حقيقية.
- تصميم تقارير تأثير سلوكي.
- تحديد أولويات التحسين بناءً على البيانات.

الوحدة الرابعة: تطبيقات عملية في تحسين الإنتاجية

- استراتيجيات معالجة مقاومة التغيير.
- تصميم تجارب لقياس فعالية السياسات.
- نماذج تحسين كفاءة الخدمات الحكومية.
- تطبيقات في سلاسل التوريد.
- ورشة عمل: حل مشكلة إنتاجية واقعية.
- قياس العائد على الاستثمار للتحسينات.
- آليات المتابعة والتقييم المستمر.

الوحدة الخامسة: بناء نظام متكامل للإدارة السلوكية

- تصميم لوحات تحكم للإنتاجية.
- دمج التحليلات في اتخاذ القرار.
- معايير استدامة النظام السلوكي.
- التكامل مع أنظمة إدارة الأداء.
- تمارين: تطوير نموذج تنبؤي للأداء.
- تخطيط خارطة طريق للتطبيق.
- عرض مشاريع المشاركين وتقييمها.

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 موازنة دقة التحليلات السلوكية مع احترام الخصوصية الفردية في بيئات العمل عالية الحساسية مثل القطاع الصحي أو المالي؟

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

تركز هذه الدورة على التحويل العملي للبيانات إلى قرارات إدارية ملموسة، متجاوزةً النظريات الأكاديمية المجردة. من خلال منهجية "من الصفر إلى الواحد"، يتعلم المشاركون تصميم أنظمة قياس سلوكي مخصصة لسياقاتهم المهنية، بدءًا من تجميع البيانات حتى تطوير خطط التحسين. تستند المحاكاة العملية إلى تحديات حقيقية في القطاعات المستهدفة، كتحليل مسارات المستخدم في المستشفيات أو قياس كفاءة الخدمات الحكومية. يعزز BIG BEN Training Center التطبيق عبر أدوات قياس تأثير مباشرة، مثل تصميم لوحات تحكم لمؤشرات الأداء الحيوية، مما يمكن المتدربين من تحقيق تحسينات تصل إلى 30% في إنتاجية فرقهم. التركيز على حلول قابلة للتطبيق دون الاعتماد على أدوات خاصة يجعل المهارات قابلة للنقل عبر القطاعات.