



دورة التميز في الأداء وتحسين العمليات وتطوير الكفاءات



AGILE LEADERS
Training Center



دورة التميز في الأداء وتحسين العمليات وتطوير الكفاءات

نظرة عامة

دورة التميز في الأداء وتحسين العمليات وتطوير الكفاءات هي دورة مدتها خمسة أيام للمديرين وقادة الفرق ومتخصصي الموارد البشرية ومالكي العمليات والموظفين الذين يحتاجون إلى خطة لتحسين الأداء السلوكي. تطور الدورة التوجه نحو العمليات والسعي إلى التميز عبر تشخيص فجوات الأداء السلوكي وتوضيح المسألة ومواءمة الأهداف الذكية ومؤشرات الأداء وتطبيق حل المشكلات والتحسين المستمر للعمليات. يربط المشاركون تطوير الكفاءات بسلوكيات يمكن ملاحظتها وبملكية النتائج. تقدم أجايل للتدريب الممارسة التطبيقية للتميز في الأداء.

الفئة المستهدفة

تناسب الدورة الفئات الآتية:

- الفرق المسؤولة عن تحويل العمليات المؤسسية إلى إجراءات واضحة لأصحاب المصلحة
- الجهات المسؤولة عن أطر الكفاءات ومراجعات الأداء وخطط التطوير
- القيادات المسؤولة عن المواعيد والجودة والإنتاجية وأولويات العمل
- مالكو العمليات المسؤولون عن المشكلات المتكررة والتغييرات الإجرائية والإجراءات التصحيحية
- الموظفون المسؤولون عن الأهداف القابلة للقياس والملكية والمبادرة والنتائج التشغيلية

تفترض الدورة أن المشاركين يديرون مهام العمل أو توقعات الأداء ولا تشمل التدريب على البرمجيات أو الإعداد لاعتماد مهني.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي تحتاج إلى سلوكيات أداء قابلة للملاحظة وتنفيذ منضبط للعمليات.

- إدارات الموارد البشرية والتعلم والمواهب والتطوير المؤسسي
- إدارات العمليات والجودة وتقديم الخدمات وإدارة الإجراءات
- قطاعات التصنيع والخدمات اللوجستية والمرافق والخدمات الفنية
- قطاعات الخدمات المالية والمهنية والتجزئة وخدمة العملاء
- مؤسسات الخدمة العامة والتعليم والرعاية الصحية والعمل غير الربحي



أهداف التعلم

بنهاية الدورة سيكون المشاركون قادرين على:

- تطبيق مؤشرات سلوكية لتشخيص فجوات الكفاءة والأداء.
- بناء تواصل واضح للعمليات واستجابات للتغيير الإجرائي.
- استخدام أدوات المساءلة للالتزامات الفردية والجماعية.
- تحليل المشكلات المتكررة واختيار إجراءات وقائية.
- بناء أهداف ذكية ومؤشرات أداء متوافقة مع أهداف المؤسسة.
- تقييم المواعيد والجودة والإنتاجية والأولويات والمبادرة والنتائج.

جدول الدورة

يطور جدول الدورة التوجه نحو العمليات والسعي إلى التميز عبر خمس مراحل تطبيقية.

اليوم 1: الفجوات السلوكية والتوجه نحو العمليات

- مقياس الكفاءة السلوكية ذو المؤشرات العشرة
- طريقة رسم خريطة الوضع الحالي للعملية
- مصفوفة تواصل العمليات مع أصحاب المصلحة
- تحليل فجوات الأداء السلوكي
- خط أساس المساءلة الفردية والجماعية

اليوم 2: التكيف الإجرائي والتنفيذ المسؤول

- قائمة تحقق لتواصل الإجراءات وتأکید الاستيعاب
- تقييم أثر التغيير الإجرائي
- شجرة قرار للاستجابة للمواقف غير المتوقعة
- خريطة RACI للمساءلة والتصعيد
- إطار محادثة الملكية والالتزام



اليوم 3: أهداف التميز ومقاييس الأداء

- مصفوفة التوازن بين المواعيد والجودة والإنتاجية والأولويات
- تحليل منهجي لتحديات العمل
- تصميم الأهداف الذكية SMART والتحقق منها
- تسلسل مواعمة الأهداف المؤسسية
- بطاقة تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية KPI والأهداف والأدلة

اليوم 4: منع التكرار والتحسين المستمر

- ورقة تعريف المشكلة المتكررة
- تحليل الأسباب الجذرية بأسلوب لماذا خمس مرات
- تحليل السبب والنتيجة بمخطط عظم السمكة
- دورة التحسين المستمر PDCA
- خطة الإجراءات التصحيحية ومنع التكرار

اليوم 5: التطبيق المتكامل للكفاءات والتمرين الختامي

- محاكاة إحاطة أصحاب المصلحة بالعملية
- تمرين الاستجابة للتغيير الإجرائي والاستثناءات
- تمرين مواعمة أهداف SMART ومؤشرات KPI
- تمرين الأسباب الجذرية ومنع التكرار باستخدام PDCA
- تمرين ختامي لخطة تحسين الأداء السلوكي

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة لتحويل المؤشرات السلوكية العشرة إلى ممارسات في العمل.

- نشاط مقترح: تقييم حالة عمل وفق مقياس المؤشرات العشرة وتحديد فجوات السلوك ذات الأولوية.
- نشاط مقترح: توضيح إجراء معدل وتوزيع المسؤوليات وفق RACI والاستجابة لاستثناء غير متوقع.
- نشاط مقترح: تحويل أولويات المؤسسة إلى أهداف ذكية ومؤشرات أداء وأدلة للمراجعة.
- نشاط مقترح: تحليل مشكلة أداء متكررة وإعداد خطة لمنع تكرارها باستخدام PDCA.



الأسئلة الشائعة

لمن تناسب دورة التميز في الأداء وتطوير الكفاءات؟

تناسب الدورة المديرين والموظفين ومالكي العمليات ومتخصصي الموارد البشرية الذين يتحملون مسؤولية عملية عن المهام أو الأفراد أو الإجراءات أو النتائج.

كيف يختلف تدريب التوجه نحو العمليات عن تدريب إدارة الجودة؟

يركز تدريب التوجه نحو العمليات على سلوكيات التواصل والتكيف والمساءلة وحل المشكلات، بينما يعالج تدريب إدارة الجودة عادة الأنظمة والضوابط وأساليب ضمان الجودة على نطاق أوسع.

كيف يمكن إغلاق فجوات الأداء السلوكي في العمل؟

يمكن إغلاق فجوات الأداء السلوكي بتحديد المؤشرات القابلة للملاحظة وجمع الأدلة والاتفاق على السلوك المستهدف وممارسة الاستجابات الجديدة وتحديد المساءلة ومراجعة التقدم.

كيف تدعم الأهداف الذكية ومؤشرات الأداء السعي إلى التميز؟

تدعم الأهداف الذكية ومؤشرات الأداء التميز بتحويل أهداف المؤسسة إلى نتائج محددة وأولويات متوازنة وأدلة قابلة للقياس وملكية واضحة وقرارات تصحيحية في الوقت المناسب.

الخاتمة

يعود المشاركون من الدورة بخطة تحسين الأداء السلوكي التي تربط المؤشرات العشرة بإجراءات العمليات والأهداف ومؤشرات الأداء والمساءلة. تساعد الخطة المديرين والموظفين على إغلاق فجوات السلوك ذات الأولوية مع موازنة المواعيد والجودة والإنتاجية. كما توفر طريقة قابلة للتكرار لمنع المشكلات وإظهار المبادرة وتحسين النتائج.



فئات الدورات التدريبية

الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة	الأعمال الزراعية والأمن الغذائي
دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات	دورات إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال
دورات إدارة المرافق والعقارات	دورات إدارة الرعاية الصحية
دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات	دورات إدارة المنظمات غير الحكومية والعمل الإنساني والتنمية
دورات الأمن السيبراني ودورات تقنية المعلومات	دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية
دورات التدريب القانوني والمشتريات والتعاقدات	دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة
دورات التعليم وتطوير التعلم	دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات
دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال	دورات الحكومة الرقمية والخدمات العامة
دورات الشحن والملاحة البحرية والموانئ	دورات السكرتارية و إدارة المكاتب
دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة	دورات الصحة والسلامة والأمن المهني
دورات المحاسبة و التمويل و دورات الإدارة المالية	دورات الضيافة والسياحة
دورات حفظ التراث وإدارة المتاحف	دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات
دورات قطاع النفط والغاز ودورات تقنية متنوعة	دورات في مجالات القيادة والإدارة



فئات الدورات التدريبية

دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيق

دورات معتمدة من قبل هيئات دولية



مدن التدريب

أكرا غانا	أثينا اليونان	أبوظبي الإمارات العربية المتحدة
الدار البيضاء المغرب	استنبول تركيا	أمستردام هولندا
الكويت الكويت	القاهرة مصر	الدوحة قطر
باكو أذربيجان	باريس فرنسا	المنامة مملكة البحرين
براغ جمهورية التشيك	بانكوك تايلند	بالي جمهورية إندونيسيا
بورت لويس موريشيوس	برلين ألمانيا	برشلونة إسبانيا
تبليسي جورجيا	بوكيت تايلند	بورتو البرتغال
جنيف سويسرا	جاكرتا جمهورية إندونيسيا	تورنتو كندا
روما إيطاليا	دبي الإمارات العربية المتحدة	جوهانسبرغ جنوب إفريقيا
سان دييغو الولايات المتحدة الأمريكية	زيورخ سويسرا	زنبار تنزانيا
شم الشيخ مصر	سيول كوريا الجنوبية	سنغافورة سنغافورة
طشقند أوزبكستان	طرابزون تركيا	شيكاغو الولايات المتحدة الأمريكية



مدن التدريب

عن بعد منصة زووم	عمان المملكة الأردنية الهاشمية	طوكيو اليابان
كوالالمبور ماليزيا	فيينا النمسا	فرانكفورت ألمانيا
لشبونة البرتغال	لانكاوي ماليزيا	كيب تاون جنوب إفريقيا
مدريد إسبانيا	ماريبا إسبانيا	لندن المملكة المتحدة
ميلان إيطاليا	مونترال سويسرا	مسقط سلطنة عمان
نيس فرنسا	نيروبي كينيا	ميونخ ألمانيا
		نيويورك الولايات المتحدة الأمريكية