

دورة التميز في الأداء وتحسين العمليات وتطوير الكفاءات

29 نوفمبر – 3 ديسمبر 2026

اسطنبول

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

دورة التميز في الأداء وتحسين العمليات وتطوير الكفاءات

المرجع: 262331_810 **التاريخ:** 29 نوفمبر – 3 ديسمبر 2026 **المكان:** اسطنبول **الرسوم:** Euro 4500

نظرة عامة

دورة التميز في الأداء وتحسين العمليات وتطوير الكفاءات هي دورة مدتها أسبوع 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 المساءلة 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

AGILE LEADERS
Training Center

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 وتأكيد الاستيعاب
- تقييم أثر التغيير الإجرائي
- شجرة قرار للاستجابة للمواقف غير المتوقعة
- خريطة RACI للمساءلة والتصعيد
- إطار محادثة الملكية والالتزام

AGILE LEADERS
Training Center

اليوم 3: أهداف التميز ومقاييس الأداء

- مصفوفة التوازن بين المواعيد والجودة والإنتاجية والأولويات
- تحليل منهجي لتحديات العمل
- تصميم الأهداف الذكية SMART والتحقق منها
- تسلسل مواءمة 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 مواءمة 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.

AGILE LEADERS
Training Center

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.