

لمن هذا النشاط

- المدراء العاميين ومساعدتهم ونوابهم.
- مدراء الإدارات.
- مدراء ورؤساء أقسام التطوير المؤسسي وإدارات الجودة.
- مسؤولو وموظفو مكاتب التخطيط الاستراتيجي ومتابعة الأداء.
- رؤساء الأقسام التشغيلية.
- مدراء الموارد البشرية.
- مسؤولو التحول الرقمي.
- المشرفون وقادة الفرق المسؤولون.

المحتويات

الإطار الاستراتيجي والربط مع التميز

- مفهوم عمليات الأعمال وأهمية تنظيمها لتحقيق التميز المؤسسي.
- كيف تساهم صياغة العمليات في دعم القرارات الاستراتيجية للمنظمة.
- تحديد العمليات الرئيسية (التي تخدم المستفيد) والعمليات المساندة.
- دور القيادة في نشر ثقافة التميز والتركيز على جودة المخرجات.
- العلاقة بين تطوير خطوات العمل وتحقيق رضا وتوقعات المستفيدين.

حصر وتوثيق ورسم خطوات العمل

- آليات حصر وجمع البيانات والمعلومات عن طرق العمل الحالية.
- قواعد رسم الخرائط التوضيحية لخطوات العمل من البداية للنهاية.
- تحديد الأدوار والمسؤوليات لكل موظف داخل خطوة العمل الواحدة.
- توثيق الإجراءات وصناعة الأدلة التشغيلية الموحدة للمنظمة.
- أساليب إشراك الموظفين في مرحلة توثيق ورسم مهامهم اليومية.

تحليل الأداء وتشخيص فجوات العمل

- طرق تقييم كفاءة العمليات الحالية واكتشاف مواطن الضعف والخلل.
- تحديد واكتشاف خطوات العمل التي تسبب التعطيل والتأخير.
- تحليل أسباب الهدر في الوقت والجهد وتحديد الإجراءات غير الضرورية.
- دراسة التداخل والازدواجية في المهام بين الإدارات المختلفة وعلاجها.
- استخدام مقارنات الأداء المرجعية للتعرف على أفضل الممارسات.

هندسة وتبسيط إجراءات العمل

- مبادئ وأساليب إعادة تصميم الإجراءات القديمة وتطويرها جذرياً.
- تكتيكات دمج الخطوات المتشابهة وإلغاء المراحل الزائدة لسرعة الإنجاز.
- دور التقنية والأتمتة في تسريع خطوات العمل وتقليل الأخطاء البشرية.
- معايير تصميم بيئة عمل مرنة تساعد الموظفين على الأداء السلس.
- كيفية تجربة واختبار الإجراءات الجديدة قبل اعتمادها وتعميمها.

قياس ومتابعة التميز التشغيلي

- كيفية وضع مؤشرات قياس واضحة لمتابعة إنتاجية وجودة العمل.
- آليات التدقيق والمراجعة الدورية لضمان الالتزام بخطوات العمل المعتمدة.
- ربط نتائج أداء الإجراءات بنظام تقييم الأداء السنوي للموظفين.
- التعامل مع الانحرافات والأخطاء التشغيلية وإصلاحها بشكل فوري.

قيادة التغيير واستدامة التميز

- استراتيجيات تهيئة الموظفين نفسياً لتطبيق طرق وإجراءات العمل الجديدة.
- مهارات التعامل مع مقاومة التغيير داخل الفريق وتحويلها إلى دعم.
- بناء نظام الحوافز والمكافآت المرتبط بالتميز وتحقيق المستهدفات.
- نشر منهجية التحسين المستمر لضمان عدم العودة للطرق التقليدية.

الأهداف

سيتمكن المشاركون في نهاية الدورة من:

- تمكين المشاركين من ربط الأنشطة اليومية للمنظمة بالأهداف الاستراتيجية الكبرى.
- التدريب على أساليب رسم خطوات العمل الحالية لكافة الإدارات.
- إكساب الحضور مهارات تشخيص مشكلات العمل وعلاج التداخل والازدواجية الإدارية.
- تزويد المشاركين بأدوات قياس جودة وسرعة تنفيذ المهام والخدمات.
- التدريب على آليات تبسيط الإجراءات لتقليل الهدر في الوقت والجهد والمال.
- فهم وتطبيق معايير التميز الحكومي والمؤسسي لرفع كفاءة الجهة.
- تمكين القادة من بناء ثقافة التحسين المستمر واليومي لدى الموظفين.
- تصميم لوحات مؤشرات لمتابعة أداء العمليات بوضوح وسهولة.
- تزويد بمهارات قيادة التغيير عند الانتقال إلى طرق عمل جديدة.

تفاصيل النشاط

التاريخ	20 - أكتوبر 2026 (دبي)
والمكان	8 - 12 نوفمبر 2026 (إسطنبول)
	3 - 7 يناير 2027 (دبي)
	21 - 25 مارس 2027 (دبي)
التوقيت	9:00 صباحاً الى 2:00 ظهراً
لغة النشاط	اللغة العربية
التكلفة	\$2950 ألفان وتسعمائة وخمسون دولار أمريكي

خصم 20 % في حالة تسجيل 3 مشاركين أو أكثر