

المقدمة:

في ظل التحديات المتزايدة التي تواجه المؤسسات في الأسواق التنافسية المتسارعة، أصبح تحسين الأداء التشغيلي والإنتاجية ضرورة لا غنى عنها. تهدف هذه الدورة التدريبية إلى تمكين المشاركين من التعرف على الأدوات المتقدمة وأفضل الممارسات التي تساهم في تعزيز الكفاءة التشغيلية وزيادة الإنتاجية، مما يؤدي إلى تحسين الأداء المؤسسي والتفوق التشغيلي في مختلف بيئات العمل.

الفئات المستهدفة:

- المديرون التنفيذيون
- مدراء العمليات
- متخصصو الجودة
- مدراء التحسين المستمر
- قادة فرق التغيير والتطوير المؤسسي

الأهداف التدريبية:

- بنهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:
- فهم الحاجة الملحة للتحسين المستمر داخل المؤسسة.
- استخدام أدوات التحسين العالمية لتسريع الأداء وتحقيق نتائج إيجابية.
- قياس وتحليل الأداء المؤسسي بهدف تحقيق التحسين المستمر.
- تحسين تجربة العملاء الداخليين والخارجيين.
- قيادة التغيير المؤسسي وضمان استدامته على المدى الطويل.
- إشراك الموظفين في عملية التحسين وجعلها جزءاً من الثقافة المؤسسية اليومية.

الكفاءات المستهدفة:

- التفكير الاستراتيجي

- التخطيط والتحليل التشغيلي

- إدارة التغيير

- مهارات القيادة والإشراف

- القدرة على استخدام الأدوات العالمية للتحسين المستمر

محتوى الدورة:

الوحدة الأولى: تقدير الحاجة الحيوية للتحسين المستمر داخل المؤسسة وتحليل الوضع الحالي

- كيفية تقييم الكفاءة التشغيلية الحالية للمؤسسة؟
- تحديد الفجوات التشغيلية والنقاط الحرجة التي تحتاج إلى تحسين.
- فهم أسباب وأهمية التحسين المستمر في بيئة العمل المتغيرة.
- تأثير التحسين المستمر على الأداء المؤسسي والقدرة التنافسية.
- التنبؤ بالاحتياجات المستقبلية للمؤسسة.
- استخدام البيانات والتوقعات في تحليل الحاجات المؤسسية.
- بناء خطة تحسين تتماشى مع رؤية المؤسسة.

الوحدة الثانية: تطبيق أدوات التحسين ذات المستوى العالمي - نظرة عامة على الأدوات العالمية

- استعراض أدوات التحسين مثل Lean, Six Sigma, Kaizen، وغيرها من الأدوات المبتكرة للتحسين المستمر.
- تطبيق عملي لهذه الأدوات في بيئات العمل المختلفة.
- كيفية تطبيق أدوات التحسين على العمليات اليومية في المؤسسة.
- دراسات حالة ناجحة من تطبيق هذه الأدوات في مؤسسات عالمية.
- التكيف مع الأدوات المختلفة في بيئات العمل المتنوعة.
- كيفية تعديل الأدوات لتناسب مع حجم ونوع المؤسسة؟

الوحدة الثالثة: قياس وإدارة الأداء المحسن وتحديد مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs)

- كيفية اختيار المؤشرات المناسبة لقياس الأداء المؤسسي وتحليل النتائج.
- تقنيات القياس المتقدمة وأدوات التحليل المالية وغير المالية.
- استخدام التحليلات المتقدمة لقياس نتائج التحسين وتحقيق استدامته.
- كيفية قياس الأداء باستخدام مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs).
- استراتيجيات التحسين المستدام وكيفية الحفاظ على التحسينات على المدى الطويل.
- تحليل الأخطاء والتعامل مع الانحدار في الأداء لتحقيق استمرارية التحسين.

الوحدة الرابعة: تحسين تجربة العملاء الداخليين والخارجيين وفهم توقعاتهم

- تحليل احتياجات وتوقعات العملاء الداخليين والخارجيين لتقديم أفضل الخدمات.
- تحسين العمليات لتلبية احتياجات العملاء بشكل أسرع وأكثر كفاءة.
- تسريع زمن التسليم وتحسين جودة الخدمات والمنتجات المقدمة للعملاء.
- كيفية قياس رضا العملاء بشكل مستمر.
- تطوير استراتيجيات لتقييم رضا العملاء وتحسينه بشكل مستدام.

الوحدة الخامسة: قيادة برامج التغيير ومراحل التغيير المؤسسي

- فهم عميق لمراحل التغيير المؤسسي وكيفية تخطي التحديات المختلفة.
- دور القادة في إدارة التغيير المؤسسي بشكل فعال.
- كيفية قيادة فرق العمل خلال مراحل التحول المؤسسي.
- استراتيجيات إدارة مقاومة التغيير وبناء ثقافة مؤسسية جديدة.

الوحدة السادسة: إشراك الموظفين لضمان استمرارية الفوائد وجعل التحسين عادة يومية

- أهمية إشراك جميع مستويات المؤسسة في عملية التحسين المستمر.
- كيفية بناء ثقافة مؤسسية تعتمد على التحسين اليومي.

- استراتيجيات التحفيز والمكافأة لدعم استمرارية التحسين.
- كيفية تحفيز الموظفين وتحقيق التزامهم بالتحسين المستمر داخل المؤسسة.