



**دورة:**  
**هندسة العمليات وتقييم الاداء**

**29 ديسمبر 2025 - 2 يناير 2026**  
**ميلانو**

## هندسة العمليات وتقييم الاداء

رمز الدورة: HR325 تاريخ الإنعقاد: 29 ديسمبر 2025 - 2 يناير 2026 دولة الإنعقاد: ميلانو - رسوم الإشتراك: Euro 5500

### مقدمة:

إن التركيز على الأفراد العاملين داخل المنظمة وتطويرهم وتنميتهم وتمكينهم يؤدي إلى التحسين المستمر في الأداء والجودة، وبالتالي زيادة النصيب السوقي للمنظمة ودعم قدرتها التنافسية في الأسواق سواء المحلية أو الدولية، حيث يعتبر الأداء البشري هو القوة المحركة لكافة الموارد المتاحة الموجودة داخل أي منظمة، فهو عنصر يصعب قياسه وتقييمه نظراً للإختلاف الذي يتسم به هذا العنصر من فرد لآخر ومن وظيفة لأخرى ومن منظمة لأخرى وأيضاً من وقت لآخر.

### أهداف البرنامج:

#### سيكون المشاركون في نهاية البرنامج التدريبي قادرين على:

- التعرف على المداخل المبتكرة لإحداث التغيير ومواجهة طرق تحسين المناخ التنظيمي لمواجهة التحديات العالمية.
- صقل وتنمية مهاراتهم من خلال التطبيق العملي لأساليب وطرق إحداث التغيير وإدارته من خلال مهارات التطوير والتحسين المستمر.
- التعرف على مفهوم وأهمية ومراحل التخطيط لتحقيق أهداف العمل
- اكتساب الأساليب العلمية لمراحل الابتكار في إعداد خطة العمل وأنظمة المتابعة.
- تنمية مهارات صياغة وإعداد أهداف الخطة من واقع دراسة الوضع الحالي للمؤسسة.
- التعرف على ماهية إجراءات تنفيذ الخطة والإجراءات التصحيحية لها مع التعرف على المبررات التي تحتم رسم واتخاذ تلك الإجراءات.
- تنمية مهاراتهم في استخدام أسلوب الرقابة والمتابعة الإدارية الفعالة لجهة عملهم بطريقة إبداعية وابتكارية.

### الجمهور المستهدف:

- المدراء ورؤساء الأقسام.
- موظفو إدارة الموارد البشرية.
- المهتمون بشؤون التدريب والتوظيف.
- كل من يرغب بتطوير مهاراته وخبراته ويرى الحاجة إلى هذه الدورة.

### المحاور العامة للبرنامج:

#### اليوم الأول:

- المفاهيم الحديثة لإدارة التغيير وتحسين مناخ العمل.
- الأسباب التي تدعو إلى التغيير:
  - مؤشرات قياس كفاءة التنظيم الحالي.
  - أعراض التنظيم المريض ومبررات إعادة تغيير وتطوير التنظيم.
  - مفاهيم التطوير التنظيمي وماهية التنمية.
  - من يتولى الدراسة التشخيصية؟

### اليوم الثاني:

- إدارة التغيير:
  - مدى قبول التغيير.
  - مقاومة التغيير، أسبابها، وسائلها، أشكالها، العوامل المؤثرة فيها.
  - الإدارة وإجراءات تقليل مقاومة التغيير.
- التخطيط للتغيير:
  - تحديد الأهداف الجديدة.
  - تحديد مؤشرات الأداء الجديدة.
  - تطبيق برامج التطوير والتغيير.

### اليوم الثالث:

- مسؤوليات خبير التطوير:
  - دور ومواقف وأساليب خبير التطوير.
  - دور البرامج التدريبية في التغيير.
  - بناء فريق العمل في ضوء التغيير.
  - تحليل العلاقات التبادلية، المواجهة وإرجاع الأثر.
  - أساليب مواجهة مقاومة العاملين وأساليب تحسين مناخ العمل .
- استراتيجيات التغيير الحديثة في المنظمات .
- أهداف إدارة الجودة الشاملة ومبادئها .

### اليوم الرابع:

- تحسين نتائج العمل

- الجودة الشاملة
- التحسين المستمر
- بطاقة القياس المتوازن BSC
- ستة ستيجما

### **اليوم الخامس:**

- إستراتيجيات التحسين المستمر:
  - التركيز على الزبون الداخلي والخارجي .
  - تحسين العمليات وخطوات تحسين العمليات .
  - المشاركة والاندماج والتمكين.