



دورة:

التعزيز التشغيلي والتعزيز المؤسسي

1 - 03 نوفمبر 2026

اسطنبول (تركيا)

DoubleTree by Hilton Istanbul

التميز التشغيلي والتميز المؤسسي

رمز الدورة: SC13501 تاريخ الإنعقاد: 1 - 03 نوفمبر 2026 دولة الإنعقاد: اسطنبول (تركيا) - Istanbul Hilton by DoubleTree رسوم الإشتراك: Euro

المقدمة

في بيئة الأعمال الحالية، لم يعد نجاح المؤسسات يعتمد فقط على تقديم منتجات أو خدمات عالية الجودة، بل أصبح مرتبطًا بقدرتها على تحقيق التميز التشغيلي والتميز المؤسسي بصورة متكاملة. فالتميز التشغيلي يركز على تحسين العمليات، ورفع الكفاءة، وتعظيم القيمة، بينما يعزز التميز المؤسسي ثقافة الأداء، والابتكار، والقيادة، والاستدامة، بما يضمن تحقيق الأهداف الاستراتيجية والمحافظة على القدرة التنافسية.

صُمم هذا البرنامج التدريبي من قبل **Global Horizon Training Center** لتزويد المشاركين بالمعارف والأدوات العملية التي تساعدهم على تحسين العمليات التشغيلية، وتطبيق أفضل ممارسات التميز المؤسسي، وبناء ثقافة التحسين المستمر، وربط الأداء التشغيلي بالأهداف الاستراتيجية للمؤسسة، بما يحقق نتائج مستدامة وقيمة مضافة لأصحاب المصلحة.

أهداف البرنامج

بنهاية البرنامج سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم مفاهيم التميز التشغيلي والتميز المؤسسي والعلاقة بينهما.
- تطبيق أفضل الممارسات لتحسين العمليات التشغيلية ورفع الكفاءة.
- استخدام أدوات تحليل العمليات وتحديد فرص التحسين.
- ربط مؤشرات الأداء التشغيلية بالأهداف الاستراتيجية للمؤسسة.
- تعزيز ثقافة التحسين المستمر والابتكار داخل المؤسسة.
- تطبيق أطر التميز المؤسسي مثل EFQM وأفضل الممارسات العالمية.
- إعداد خطة عملية لتحسين الأداء المؤسسي والتشغيلي.

منهجية التدريب

يعتمد البرنامج على مجموعة من الأساليب التدريبية التفاعلية، تشمل:

- المحاضرات التفاعلية.
- دراسات الحالة من مؤسسات عالمية.
- ورش العمل التطبيقية.
- تمارين تحليل العمليات.
- مناقشات جماعية وتبادل الخبرات.
- محاكاة واقعية لمشكلات تشغيلية ومؤسسية.
- إعداد خطة عمل قابلة للتطبيق في بيئة العمل.

الفئة المستهدفة

- المدراء التنفيذيون.

- مدراء العمليات.
- مدراء الجودة والتميز المؤسسي.
- مدراء التخطيط الاستراتيجي.
- مدراء المشاريع.
- مدراء تطوير الأعمال.
- رؤساء الأقسام والمشرفون.
- العاملون في برامج التحسين المستمر والتميز المؤسسي.

الأثر المؤسسي

يسهم البرنامج في:

- رفع الكفاءة التشغيلية وتحسين الإنتاجية.
- تقليل الهدر وتحسين استخدام الموارد.
- تعزيز ثقافة التميز والتحسين المستمر.
- تحسين جودة الخدمات والعمليات.
- دعم اتخاذ القرار المبني على مؤشرات الأداء.
- تعزيز رضا العملاء وأصحاب المصلحة.
- تحقيق التكامل بين التشغيل والاستراتيجية المؤسسية.
- دعم الاستدامة والقدرة التنافسية للمؤسسة.

المحاور التدريبية

اليوم الأول: أسس التميز التشغيلي والمؤسسي

- مفهوم التميز التشغيلي والتميز المؤسسي.
- العلاقة بين التشغيل والاستراتيجية المؤسسية.
- مبادئ التميز المؤسسي وأفضل الممارسات العالمية.
- مقدمة في نموذج EFQM.
- تحليل العمليات التشغيلية وتحديد فرص التحسين.
- أدوات تحسين العمليات Thinking Lean وKaizen.
- ورشة عمل لتحليل عملية تشغيلية.

اليوم الثاني: تحسين الأداء التشغيلي والمؤسسي

- إعادة تصميم وتحسين العمليات Improvement Process Business.
- مؤشرات الأداء التشغيلية والمؤسسية KPIs.
- إدارة الجودة والتحسين المستمر.
- الابتكار والتحول الرقمي في العمليات.
- إدارة المخاطر التشغيلية.
- استخدام البيانات لدعم اتخاذ القرار وتحسين الأداء.
- دراسة حالة حول رفع الكفاءة التشغيلية.

اليوم الثالث: استدامة التميز المؤسسي والتشغيلي

- القيادة ودورها في ترسيخ ثقافة التميز.
- بناء ثقافة التحسين المستمر داخل المؤسسة.
- موازنة الأداء التشغيلي مع الأهداف الاستراتيجية.
- قياس نتائج مبادرات التحسين.

- إعداد خارطة طريق للتميز المؤسسي والتشغيلي.
- ورشة عمل لإعداد خطة تحسين قابلة للتطبيق.
- عرض المشاريع، التغذية الراجعة، وخطة العمل المستقبلية.