

تحسين العمليات

تونس - تونس

30 - Mar 2026 - 03 - Apr 2026

\$5,500

GENTEX[®]
TRAINING CENTER



المقدمة:

تُعد دورة تحسين العمليات منهجاً منظماً لتحليل الأنشطة المؤسسية وتحسينها بهدف رفع الكفاءة وتعزيز الأداء وزيادة القيمة المضافة. تركز الدورة على الأدوات والأساليب العملية التي تساعد المشاركين على تحديد أوجه القصور وتقليل الهدر وتحقيق التحسين المستمر في بيئة العمل. يتعرف المشاركون على أهمية تحسين العمليات في دعم النمو المؤسسي وتعزيز رضا العملاء وتشجيع الابتكار. كما يتعلمون تطبيق أطر التحسين الحديثة مثل منهجيات لين naeL وسيغما ستة amgiS xiS وكايزن neziaK وربطها بالأهداف الاستراتيجية للمؤسسة لتحقيق نتائج مستدامة.

أهداف دورة تحسين العمليات:

- فهم المفاهيم الأساسية لتحسين العمليات والتميز التشغيلي.
- تحليل العمليات الحالية لتحديد نقاط الضعف والهدر.
- تطبيق أساليب عملية لإعادة تصميم وتحسين سير العمل.
- استخدام مؤشرات الأداء لقياس كفاءة العمليات.
- دمج مبادئ لين وسيغما ستة لتحقيق التحسين المستمر.
- إعداد خطط عمل عملية لتحسين الأداء داخل الإدارات.
- تعزيز التعاون والتواصل بين الفرق لدعم مبادرات التحسين.
- بناء ثقافة مؤسسية تشجع على الابتكار والمساءلة في الأداء.



منهجية الدورة:

تعتمد الدورة على مناقشات تفاعلية، ودراسات حالة عملية، وتمارين تطبيقية، وورش عمل جماعية تهدف إلى تطوير مهارات المشاركين وصل قدراتهم العملية.

الفئات المستهدفة:

- مدراء العمليات ورؤساء الفرق
- محللو العمليات ومختصو الجودة
- مدراء المشاريع والأداء
- المشرفون المسؤولون عن تحسين سير العمل
- جميع المهنيين المهتمين برفع كفاءة الأداء المؤسسي

محتوى دورة تحسين العمليات:

- اليوم الأول: أساسيات تحسين العمليات
- مقدمة في إدارة العمليات والتميز المؤسسي
- أهمية توثيق ورسم خرائط العمليات
- مكونات العملية الفعالة
- أسباب الهدر والقصور في الأداء المؤسسي
- ربط تحسين العمليات بالأهداف الاستراتيجية



- مقدمة في منهجيات لين وسيغما ستة
- اليوم الثاني: تحليل ورسم خرائط العمليات
- أدوات تحليل العمليات: خرائط التدفق، وCOPIS، ورسم تدفق القيمة
- تقنيات جمع البيانات وتحليل الأسباب الجذرية
- تحديد الفجوات في الأداء واحتياجات العملاء
- استخدام المقاييس الرئيسية لتقييم فعالية العمليات
- ورشة عمل: إعداد وتحليل خريطة عملية
- اليوم الثالث: تحسين العمليات من خلال إعادة التصميم والابتكار
- تطوير خطط التحسين باستخدام مبادئ لين
- تطبيق دورة كايزن وACDP خطط نفذ تحقق حسن
- إزالة الاختناقات والأنشطة غير ذات القيمة
- تحسين سير العمل باستخدام أدوات التحول الرقمي
- دراسة حالة: إعادة تصميم العمليات في قطاعات مختلفة
- اليوم الرابع: قياس الأداء والتحكم في العمليات
- تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية SIPK للرقابة
- مراقبة التقدم عبر لوحات المعلومات والتقارير
- بناء آليات التغذية الراجعة للتعلم المستمر
- إدارة المخاطر والتغيير أثناء التطبيق
- ورشة عمل: تصميم إطار لقياس الأداء



اليوم الخامس: استدامة التحسين المستمر

- ترسيخ ثقافة التحسين عبر الإدارات

- دور القيادة في دعم الكفاءة التشغيلية

- دمج تحسين العمليات في التخطيط الاستراتيجي

- إدارة تواصل الموظفين وتحفيزهم

- التمرين الختامي: إعداد خطة عملية لتحسين الأداء

الختامة:

عند إتمام دورة تحسين العمليات مع مركز جينتكس للتدريب، يكتسب المشاركون معرفة عملية ومهارات تحليلية تمكنهم من تحسين الأداء المؤسسي بطرق منهجية قائمة على البيانات. تساعد هذه الدورة على اكتشاف فرص التطوير، وتحقيق الكفاءة التشغيلية، وتعزيز ثقافة التحسين المستمر داخل فرق العمل بما يدعم نجاح المؤسسة واستدامة نتائجها.