

محتوى ورشة عمل الإدارة الفعالة للأداء الوظيفي في المنشآت الصحية Effective Performance Management in Healthcare Facilities Workshop Content



المدرّب / الدكتور أحمد عبدالرحمن

سبتمبر ٢٠٢٥، September 2025



معلومات ورشة العمل

- **مسمى الورشة العربي:** ورشة عمل الإدارة الفعالة للأداء الوظيفي في المنظمات الصحية.
 - **مسمى الورشة الإنجليزي:** Effective Performance Management in Healthcare Facilities Workshop
 - **المدة:** يوم تدريبي.
 - **الساعات التدريبية:** (٣) ساعة تدريبية مساءً.
 - **تاريخ بداية الورشة:** يوم الاثنين (٢٠٢٥/٩/٢٢ م).
 - **تاريخ نهاية الورشة:** يوم الاثنين (٢٠٢٥/٩/٢٢ م).
-  **الوصف العام:**

في بيئة الرعاية الصحية المتسارعة والمتطلبة، يصبح الأداء الوظيفي حجر الأساس لتحقيق جودة الخدمة وسلامة المرضى. تهدف هذه الورشة التفاعلية إلى تمكين القادة والمشرفين في المنظمات الصحية من تطوير مهاراتهم في إدارة الأداء الوظيفي بفعالية، من خلال أدوات عملية واستراتيجيات مجربة تضمن تحقيق نتائج ملموسة وتحسين مستدام.

ستجمع الورشة بين المعرفة النظرية والتطبيق العملي، مع التركيز على بناء ثقافة أداء عالية، وتعزيز التواصل البناء، وتحفيز فرق العمل نحو التميز.

 **أهداف الورشة:** تزويد القادة والمشرفين في القطاع الصحي بالأدوات والمهارات الأساسية لتطبيق دورة إدارة أداء فعالة، تحفز الموظفين وترتبط مباشرة بجودة الرعاية الصحية، كل ذلك في يوم تدريبي واحد ومكثف.

 **المخرجات:** بنهاية اليوم التدريبي، سيكون المشاركون قادرًا على:

-  صياغة أهداف أداء ذكية (SMART) تتسم بالوضوح والقابلية للقياس، وتدعم تحقيق رؤية المنشأة الصحية.
-  تحديد مؤشرات أداء رئيسية (KPIs) تعكس فعليًا جودة وكفاءة العمل في السياق الصحي.
-  تقديم تغذية راجعة بناءة ومحفزة تساهم في تطوير الموظفين وتعزيز روح الفريق.
-  هيكلة وإدارة اجتماع تقييم أداء فعال يركز على الإنجاز والتطوير وليس فقط المحاسبة.
-  وضع الخطوات الأولى لخطة تحسين أداء الموظفين بناءً على نتائج التقييم والتغذية الراجعة.



الجلسات

الجلسة الأولى: من الاستراتيجية إلى الأهداف:

- المقدمة السريعة: ماهي إدارة الأداء، لماذا تختلف إدارة الأداء في القطاع الصحي؟
(الربط المباشر بسلامة المرضى وجودة الرعاية).
- التخطيط الفعال للأداء:
 - آلية ربط أهداف القسم بالأهداف الاستراتيجية للمستشفى.
 - تطبيق عملي (Workshop): صياغة أهداف ذكية (SMART Goals) ومؤشرات أداء رئيسية (KPIs) واقعية لدورين وظيفيين في قطاع الصحة (مثال: ممرض أول، موظف علاقات مرضى).

الجلسة الثانية: فن الحوار والمتابعة المستمرة:

- أساسيات التغذية الراجعة: تجاوز التقييم السنوي إلى الحوار المستمر.
- نموذج SBI للتغذية الراجعة البناءة: (Situation, Behavior, Impact).
- تطبيق عملي مكثف (Role-Play): يمارس المشاركون في مجموعات صغيرة سيناريوهات لتقديم تغذية راجعة إيجابية وتصحيحية لزملائهم.

الجلسة الثالثة: قيادة جلسة التقييم والتعامل مع تحديات الأداء:

- هيكل اجتماع تقييم الأداء: خطوات عملية لاجتماع ناجح (قبل، أثناء، بعد).
- إدارة الأداء المنخفض:
 - تشخيص الأسباب الجذرية (هل هي مشكلة مهارة أم دافع؟).
 - مفهوم وخطوات "خطة تحسين الأداء" (PIP) كأداة تطويرية.
- دراسة حالة (Case Study): تحليل حالة موظف أداؤه منخفض ومناقشة أفضل الطرق للتعامل معه.

الجلسة الرابعة: من التقييم إلى التطوير وخطة العمل:

- ربط النتائج بالنمو: كيف تستخدم مخرجات التقييم لتحديد الاحتياجات التدريبية.
- خلاصة اليوم وأهم الأدوات.
- نشاط ختامي: كل مشارك يكتب "خطة عمل شخصية" من 3 خطوات سيبدأ بتطبيقها فور عودته للعمل لتحسين إدارة الأداء في فريقه.
- مناقشة مفتوحة وأسئلة.





المحاضر

الدكتور/ أحمد محمد عبد الرحمن

Dr. Ahmed M. Abdelrahman

دكتوراه في إدارة الأعمال بخبرة تزيد عن ٢٥ عامًا، يقدم خلالها ثروة من المعرفة في قيادة استراتيجيات الأعمال وعمليات الموارد البشرية واستراتيجية التسويق والاستشارات والتدريب والتوجيه وإدارة المواهب وريادة الأعمال. استراتيجي أعمال ديناميكي ومتعدد المواهب، ومستشار، ومحلل يتمتع بمهارات وخبرات متنوعة في الإدارة والتسويق والموارد البشرية. قاد بنجاح المؤسسات الحكومية والخاصة لتحقيق أهداف الأعمال الاستراتيجية. شغوف بتحويل المؤسسات وتقديم حلول للنمو والنجاح المستدامين. متخصص في استراتيجيات الأعمال والموارد البشرية. يقدم خدمات للمستقلين والمديرين التنفيذيين، والمدربين، والمحاضرين، والاستشاريين. يزدهر في بيئات سريعة التطور بمهارات تواصل وتفاعل قوية إلى جانب التفكير الإبداعي والاستراتيجي. يبني علاقات قوية مع العملاء ويحقق نتائج استثنائية. خبرة في تحويل الأعمال وتحسين عمليات الموارد البشرية واستراتيجيات التسويق الفعالة وإدارة المواهب.

الؤهلات العلمية:

- دكتوراه في التسويق - جامعة عين شمس - مصر.
- دكتوراه إدارة الأعمال من جامعة Cornel بالولايات المتحدة.
- ماجستير الإدارة العامة MPA من الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا.
- دبلومة الإدارة العامة والحكم المحلي - جامعة قناة السويس - كلية التجارة ٢٠٠٧.
- مراجع داخلي وخارجي (ISO 9001:2015 from IRCA-A17980).
- دبلوم علم النفس والاجتماع من أكاديمية اسباير - جامعة الدول العربية ٢٠١٣.
- الدبلوم الدولي في الموارد البشرية H.R من الجامعة الأمريكية للعلوم بأوريغون - الولايات المتحدة ٢٠٠٩.
- دبلوم التسويق من جامعة الدول العربية ٢٠١٣.
- بكالوريوس التجارة - شعبة المحاسبة - جامعة قناة السويس - ١٩٩٩.

التدريب:

- ✓ استشاري قطاع الموارد البشرية وإدارة التغيير - شركة. HELP.
- ✓ محاضر إداري بوزارة القوى العاملة - مصر.
- ✓ محاضر إدارة الأعمال والأزمات بوزارة التنمية المحلية - مصر.
- ✓ محاضر إداري - شركة ميركيوري للتدريب - تركيا.
- ✓ محاضر موارد بشرية - شركة جلوبال هورايزون - لندن.
- ✓ محاضر واستشاري ومعد برامج ريادة الأعمال في مؤسسة النيل.



- ✓ Business Coach للمركز الطبي المقاولون العرب.
- ✓ مراقب جودة خارجي وداخلي ISO 9001:2015.
- ✓ مدرب دولي للشهادة الدولية لإدارة الأعمال IBDL 001976.
- ✓ محاضر واستشاري للإدارة وتطوير الموارد البشرية.
- ✓ مدير موارد بشرية بشركة بدران للمقاولات - مصر.
- ✓ مدير إداري بشركة القاسم للمقاولات - مصر.
- ✓ مساعد مدير التسويق بشركة "جرين لاند" للصناعات الغذائية.
- ✓ مساعد المدير التنفيذي في الشركة العربية للتجارة الدولية تونس.

الدورات التدريبية:

- المدرب الدولي المحترف IBDL 001976
- مدرب معتمد دولي من الجامعة الأمريكية للعلوم.
- دبلوم الكوتشينج المحترف في العلوم الإدارية والاجتماعية-أكاديمية اسباير
- دبلوم السلامة والصحة المهنية OSHA No.57651
- مبادئ إدارة المشروعات PMP
- زمالة أكاديمية جون هيفر البريطانية في إدارة الالتزامات
- مدرب معتمد من مؤسسة Plan مصر- الأمم المتحدة.
- مدرب معتمد من مؤسسة ((IMS)) في تنفيذ البرامج التدريبية.
- دبلومة الموارد البشرية H.R من المركز الكندي للتدريب.
- دبلومة متخصصة في الموارد البشرية وتطوير الذات من أكاديمية AMA
- شهادة تدريب المدربين من جامعة كولومبوس. "TOT"
- الشهادة الدولية في مهارات التفاوض من كلية كامبردج للتدريب - بريطانيا.
- الشهادة الدولية في مهارات المشاركة في المؤتمرات من شركة "WE"

الخبرة المهنية:

- استشاري الاحتياجات التدريبية - شركة دلف لتقنية المعلومات- السعودية (مشروع تقييم الأداء KPI's- وتحليل الاحتياجات التدريبية لوزارة العدل السعودية)
- محاضر واستشاري في الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري
- مستشار ومحاضر في استراتيجية الموارد البشرية - الهيئة الملكية للجبيل وينبع، وأيضا وزارة البلدية والإسكان (المملكة العربية السعودية).
- استشاري استراتيجية هيكلية الموارد البشرية - شركة تطوير الخدمات للموارد البشرية- السعودية - (مشروع إعادة هيكلة الموارد البشرية بشركة البازعي للسيارات)
- استشاري ومحاضر في مجموعة طلال أبوغزالة للاستشارات (مشروع أعداد برامج تطوير الأداء الوظيفي)



- استشاري قياس الجدارات بوزارة الموارد البشرية السعودية (مشروع التخطيط الاستراتيجي للجدارات الفنية لوكالة الشؤون العمالية)
- استشاري تطوير الأعمال والتدريب شركة العجلان إخوان - السعودية
- استشاري وضع الخطة الاستراتيجية لتطوير الأداء وزيادة الإنتاجية - المصرف المركزي الليبي - ليبيا
- مستشار تطوير الأعمال وإعادة الهيكلة الإدارية - شركة النشي الهندسية - الإمارات
- استشاري موارد بشرية بشركة كليات التميز- الرياض (مشروع إعداد وتنفيذ الخطة الاستراتيجية لتطوير الأداء التنظيمي التفاعلي لبرنامج الثقافة العمالية)
- استشاري هيكلة استراتيجية الموارد البشرية - بلدية الرياض - (مشروع وضع الخطة الاستراتيجية لإعادة هيكلة وكالة المشاريع)
- استشاري تطوير استراتيجية الأعمال الوظيفية - وزارة القوى العاملة- مصر (مشروع تطوير استراتيجية وتنفيذ برامج الحوكمة)
- استشاري التطوير الاستراتيجي بوزارة التربية والتعليم - مصر (مشروع التطوير الاستراتيجي لأداء العاملين وقياس الأداء بالوزارة)
- استشاري استراتيجية التطوير بوزارة الشباب والرياضة - مصر (مشروع وضع استراتيجية التحول الثقافي المؤسسي)
- استشاري تطوير الأعمال في شركة Promedia - (السعودية - الكويت- مصر) - (مشاريع أعداد البرامج التدريبية الإدارية لتطوير أعمال الشركات)
- استشاري صحة نفسية ودعم نفسي و Life Coach بالمجلس القومي للمرأة
- استشاري التميز المؤسسي - شركة الجودة الأوروبية - الإمارات - (مشروع الإعداد للحصول على شهادة التميز المؤسسي - بلدية العين)
- استشاري تطوير الأعمال بجمعية عثمان جروب - مصر
- استشاري ومعد برامج ريادة الأعمال في مؤسسة النيل الأفريقية
- استشاري تدريب بقطاع التدريب في الشركة المصرية للاتصالات (WE)

منصة التعليم الإلكتروني لشركة مؤشرات الأداء الأساسية الطبية

منصة أصحاب الشغف من الكوادر الصحية

Medical KPI's eLearning

