JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

# دورة متقدمة في المقارنة المرجعية ونقل الممارسات المجربة

21 – 25 نوفمبر 2027

دبي

info@jupiterprime.uk

**jupiterprime.uk**

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

# دورة متقدمة في المقارنة المرجعية ونقل الممارسات المجربة

**المرجع:** 789_29906 **التاريخ:** 21 – 25 نوفمبر 2027 **المكان:** دبي **الرسوم:** GBP 4600

المقارنة المرجعية ونقل الممارسات المجربة دورة تدريبية مدتها أسبوع لمديري تحسين الأداء والجودة والعمليات الذين يقارنون عملياتهم بجهات أعلى أداء وينقلون الأساليب الناجحة إلى وحداتهم، وتنتهي بإعداد خطة تبني نقل الممارسة. فالمنظمات متعددة المواقع تكرر حل مشكلات سبق أن عالجتها وحدات أخرى لأن الأساليب الناجحة تبقى محلية. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في المقارنة المرجعية ونقل الممارسات المجربة.

## لماذا تهم المقارنة المرجعية ونقل الممارسات المجربة الآن

ثلاث قوى ترفع أهمية المقارنة المرجعية اليوم. مجالس الإدارة تطالب الوحدات بتبرير التكلفة وزمن الدورة التشغيلية مقابل نظراء موثوقين لا مقابل تاريخها الداخلي. والخبراء يغادرون حاملين معرفة غير موثقة. وبيانات التشغيل الرقمية تتيح مقارنة متكافئة بين المصانع والمستشفيات والفروع. المنظمة التي تحسن المقارنة تغلق فجواتها بسرعة وتنقل ما يلائمها، أما التي تسيء فتلاحق ترتيبات مضللة أو تستورد ممارسات تفشل في سياق مختلف. وتستند الدورة إلى مبادئ إدارة المعرفة الواردة في ISO 30401 متطلبات أنظمة إدارة المعرفة وإلى قواعد السلوك المعروفة في دراسات المقارنة.

## المستفيدون من المقارنة المرجعية ونقل الممارسات المجربة

- قادة التحسين المستمر الذين يختارون مؤشرات المقارنة ويديرون دراسات الفجوات بين الوحدات
- مديرو الجودة الذين يتحققون من أن الأسلوب المنقول يفي بمتطلبات العملية والعميل
- مديرو العمليات الذين يستضيفون الزيارات الميدانية أو يقومون بها ويقررون ما يكرر من إجراءات
- محللو الأداء الذين يوحدون البيانات لتقارن الجهات على أسس متكافئة
- مسؤولو المعرفة الذين يوثقون خبرة الوحدة المصدر ويدعمون الوحدات المستقبلة

تستفيد المجموعات متعددة المواقع أكثر حين ترسل الوحدة المصدر والوحدة المستقبلة أعضاء معا.

## قدرات المقارنة المرجعية ونقل الممارسات المجربة

يغادر المشاركون قادرين على إدارة دراسة مقارنة من اختيار الشريك حتى تكرار الإجراء الناجح.

- تحديد مؤشرات المقارنة وقواعد التوحيد — للقيادة التي تعتمد الدراسة
- تقييم الشركاء المرشحين وفق الملاءمة وإمكانية الوصول وجودة البيانات — لراعي الدراسة
- حساب فجوات الأداء وربطها بممكنات العملية — لرؤساء الوحدات عند وضع المستهدفات
- تصميم بروتوكول الزيارة الميدانية بأسئلتها وملاحظاتها — للفريقين المضيف والزائر
- موازنة قابلية نقل الممارسة مع القيود المحلية — لمدير الوحدة المستقبلة
- بناء خطة تبن تحدد المسؤولين والمراحل وفحوص الاستدامة — للجنة التوجيهية

## مصطلحات المقارنة المرجعية ونقل الممارسات المجربة الأساسية

- شريك المقارنة — منظمة أو وحدة يدرس أداء عملياتها ضمن اتفاق معلن لتبادل المعلومات.
- فجوة الأداء — الفرق المقاس بين نتيجة الوحدة ونتيجة الشريك على المؤشر الموحد ذاته.
- ممكن العملية — أسلوب أو مهارة أو إجراء يفسر تفوق نتيجة الشريك.
- التوحيد — تعديل الأرقام الخام وفق الحجم أو المزيج لتقارن الوحدات المختلفة الحجم بعدل.
- القدرة الاستيعابية — قدرة الوحدة المستقبلة على استيعاب ممارسة طورت في مكان آخر وتطبيقها.
- الوحدة المصدر — الموقع أو الفريق الذي نشأت فيه الممارسة المجربة وتنقل منه.

## المقارنة المرجعية ونقل الممارسات المجربة يوما بيوم

### اليوم 1: أنواع المقارنة المرجعية ونطاق الدراسة

- المقارنة الداخلية والتنافسية والوظيفية — اختيار نوع المقارنة المناسب
- ميثاق الدراسة واتفاق الراعي — تحديد النطاق والتوقيت وصلاحيات القرار
- مصفوفة اختيار العمليات — ترتيب العمليات وفق فرص التحسين الأكبر
- قواعد سلوك المقارنة — التعامل مع السرية والمعاملة بالمثل والحدود القانونية
- رسم خريطة العملية الحالية — تثبيت خط الأساس قبل المقارنة

### اليوم 2: المؤشرات والشركاء وجمع البيانات

- شجرة المؤشرات والتعريفات التشغيلية — ضمان قياس كل شريك للشيء نفسه
- قواعد التوحيد للحجم والمزيج — جعل الوحدات غير المتكافئة قابلة للمقارنة
- بطاقة فرز الشركاء — ترتيب المرشحين وفق الملاءمة وإمكانية الوصول
- استبيان تبادل البيانات — جمع الأرقام ووصف الممارسات بصورة متسقة
- شبكات النظراء ومراكز تبادل المقارنات — إيجاد شركاء خارج المنظمة

### اليوم 3: تحليل الفجوات والزيارات الميدانية

- قياس الفجوات ومخططات التكافؤ — تقدير المسافة إلى الشريك
- تتبع الأسباب الجذرية للممكنات — ربط الفجوات بالأساليب والمهارات والأنظمة
- بروتوكول الزيارة الميدانية ومجموعات الأسئلة — تهيئة الفريقين المضيف والزائر
- ملاحظات المشاهدة ومصفوفة الاستخلاص — تحويل الزيارات إلى نتائج موثقة
- وضع المستهدفات من نتائج المقارنة — الاتفاق على مستويات طموحة يقبلها رؤساء الوحدات

### اليوم 4: نقل الممارسات بين الوحدات

- شبكة تقييم قابلية النقل — اختبار ملاءمة السياق قبل نسخ الممارسة
- توثيق الخبرة الضمنية في الوحدات المصدر — تسجيل ما يفعله الخبراء فعلا
- فحص القدرة الاستيعابية — الحكم على جاهزية الوحدة المستقبلة واحتياجات دعمها
- قرار التكييف أو التكرار — حماية العناصر الجوهرية مع مواءمة الظروف المحلية
- أبطال النقل ومجتمعات الممارسة — استدامة دعم النظراء بعد التسليم

### اليوم 5: تطبيق خطة تبني نقل الممارسة

- تمرين دراسة المقارنة — تطبيق المؤشرات واختيارات الشركاء على حالة حية
- عرض نتائج الفجوات — تقديم الممكنات والمستهدفات أمام لجنة الراعي
- محاكاة مسار النقل — نقل ممارسة من جناح مستشفى إلى جناح آخر
- مؤشرات الاستدامة ودورة إعادة الفحص — التأكد من ثبات المكاسب بعد التعميم
- خطة تبني نقل الممارسة — المسؤولون والمراحل وفحوص الاستدامة

### تطبيق المقارنة المرجعية ونقل الممارسات المجربة بعد الدورة

- قيادة مقارنة موحدة لعملية واحدة بين موقعين ومشاركة مخطط التكافؤ مع رؤساء الوحدات.
- إجراء تقييم قابلية النقل لممارسة مجربة واحدة والاتفاق على خطة تبنيها مع مدير الوحدة المستقبلة.

### أسئلة حول المقارنة المرجعية ونقل الممارسات المجربة

### ما المقارنة المرجعية ونقل الممارسات المجربة ولماذا تهم الآن؟

المقارنة المرجعية ونقل الممارسات المجربة منهج لمقارنة العمليات بجهات أعلى أداء ونقل الأساليب الكامنة وراء نتائجها إلى وحداتك. وتهم الآن لأن مجالس الإدارة تتوقع مستهدفات مبنية على النظراء، ولأن الخبرة المحلية تغادر مع أصحابها.

## من أكثر المستفيدين من المقارنة المرجعية ونقل الممارسات المجربة؟

مديرو التحسين والجودة والعمليات هم أكثر المستفيدين من المقارنة المرجعية ونقل الممارسات المجربة. ويستفيد كذلك محللو الأداء ومسؤولو المعرفة في المصانع وشبكات المستشفيات.

## كيف تختلف المقارنة المرجعية ونقل الممارسات المجربة عن دورة التحسين الرشيق للعمليات؟

المقارنة المرجعية ونقل الممارسات المجربة تنظر إلى الشركاء قبل تغيير العملية. أما دورة التحسين الرشيق فتطور العملية من داخلها، بينما تبحث هذه المقاربة عمن يحقق نتائج أعلى وتنقل أسلوبه بين الوحدات.

## ماذا تعود به من المقارنة المرجعية ونقل الممارسات المجربة؟

تعود بمنهج مجرب في المقارنة المرجعية ونقل الممارسات المجربة. ويشمل شجرة مؤشرات وبطاقة فرز للشركاء وبروتوكول زيارة ميدانية ومسودة خطة تبن لممارسة واحدة.

## المقارنة المرجعية ونقل الممارسات المجربة: الطريق إلى الأمام

تمنح خطة تبني نقل الممارسة اللجنة التوجيهية قرارها الأول، أي الوحدة التي تستقبل الممارسة المجربة ومن يتولى كل مرحلة. ويستخدمها مديرو الوحدات المستقبلة وأبطال النقل لجدولة التسليم. وبعد أول تعميم تستحق القدرة الاستيعابية للوحدة المستقبلة إعادة النظر، لأنها تحدد مقدار التكييف الممكن في الممارسة التالية.