

## Achieving Excellence Through Quality

## تحقيق التميز من خلال الجودة

### What Will I Benefit?



### ماذا سأستفيد؟

Developing a culture of empowerment and innovation in their functioning. The course highlights strategies and main components of fostering and sustaining Operational Excellence in an organization-discussing process excellence, ways to retain talent, customer excellence and many more invigorating topics. Moreover, tried and tested tools and techniques being used by firms in various industries are an essential part of the course. Traditional approaches that rely too much upon methodologies but ignore human judgement are often found to be flawed. Thus, the new age approach that gives human judgement just as much as importance has been emphasized upon in the course as well.

تطوير ثقافة التمكين والابتكار في الأداء، تسلط الدورة الضوء على الاستراتيجيات والمكونات الرئيسية لتعزيز واستدامة التميز التشغيلي في المنظمة - مناقشة التميز في العمليات، وطرق الاحتفاظ بالمواهب، والتميز في خدمة العملاء، والعديد من المواضيع المثيرة الأخرى. علاوة على ذلك، تعتبر الأدوات والتقنيات المجرية والمخبرية التي تستخدمها الشركات في مختلف الصناعات جزءاً أساسياً من الدورة. غالباً ما تكون الأساليب التقليدية التي تعتمد بشكل مفرط على المنهجيات وتفصل عن الحكم البشري ناقصة. وبالتالي، تم التأكيد في الدورة على النهج العصري الذي يعطي الحكم البشري نفس القدر من الأهمية.

### Course Objectives



### أهداف الدورة

At the end of this course, the participants should be able:

- \* To develop drive within participants to keep improving and pursue innovation along with growth in business settings
- \* To highlight importance of systematic management of operations in creating competitive advantage
- \* To inculcate the proclivity for positive culture in an organization
- \* To highlight how more can be achieved with the same staff but with better employee engagement and empowerment
- \* To discuss methodologies and techniques prevalent in the industry for streamlining operations in a manner that ensures products wanted by customers are delivered in a manner that creates additional value
- \* To understand operational excellence principles and best ways to implement them into daily functioning of the business

في نهاية الدورة التدريبية يجب أن يكون المشاركون قادرين على:

- \* تطوير الحافز لدى المشاركين للاستثمار في التحسين والسعى وراء الابتكار مع النمو في بيئة العمل.
- \* تسلیط الضوء على أهمية الإدارة المنهجية للعمليات في خلق ميزة تنافسية.
- \* غرس الميل نحو الثقافة الإيجابية في المنظمة.
- \* تسلیط الضوء على كيفية تحقيق المزيد بنفس الموظفين ولكن مع تحسين التفاعل والتمكين الوظيفي.
- \* مناقشة المنهجيات والتقنيات السائدة في الصناعة لتبسيط العمليات بطريقة تضمن تسليم المنتجات التي يريدها العملاء بشكل يخلق قيمة إضافية.
- \* فهم مبادئ التميز التشغيلي وأفضل الطرق لتنفيذها في الأداء اليومي للأعمال.

### Target Audience



### الفئة المستهدفة

- \* General managers
- \* Departmental heads, project heads
- \* Operations manager, Strategic managers
- \* Production managers
- \* Senior officers, Executives
- \* Start-up founders, entrepreneurs

- \* المديرون العامون
- \* رؤساء الأقسام، رؤساء المشاريع
- \* مديرى العمليات، والمديرون الاستراتيجيون
- \* مديرى الإنتاج
- \* الموظفون الكبار، التنفيذيون
- \* مؤسسو الشركات الناشئة، رواد الأعمال



## Course Outline

- محتوى الدورة**
- **Creating Operational Excellence**
    - \* Defining operational excellence
    - \* Components of operational excellence
    - \* Phases of Operational Excellence
    - \* Principles to achieve Operational Excellence
    - \* Using Operational Excellence to create competitive advantage
    - \* How different industries use Operational Excellence to their advantage?
  - **Continuous Improvement**
    - \* Role of continuous improvement in Operational Excellence
    - \* Identifying improvement opportunities
    - \* Analysing and verifying the root cause
    - \* Standardizing solution
  - **Fostering Innovation**
    - \* Importance of innovation
    - \* Cycle of innovation
    - \* Balancing innovation and efficiency
    - \* Accelerating adoption of innovation
    - \* External determinants for innovation
    - \* Building culture of innovation and continuous improvement
  - **Retaining Top Talent for Operational Excellence**
    - \* HR Operational Excellence
    - \* Attracting best talent
    - \* Talent management
    - \* Key principles of leadership
    - \* Performance management
    - \* High performance teams
  - **Customer Experience – Acquiring and Retaining Customers**
    - \* Customer Operational Excellence
    - \* Customer engagement
    - \* Meeting customer expectations
    - \* Quality function deployment
    - \* Designing for customer value
  - **Process Excellence**
    - \* Process improvement
    - \* Digitalization at the core of process excellence
    - \* Lean process improvement
    - \* Approaches to process improvement
    - \* Steps to process improvement
  - **Introduction to Six Sigma**
    - \* Deploying six sigma
    - \* Goals of six sigma
- ◀ إنشاء التميز التشغيلي
- \* تعريف التميز التشغيلي
  - \* مكونات التميز التشغيلي
  - \* مراحل التميز التشغيلي
  - \* المبادئ لتحقيق التميز التشغيلي
  - \* استخدام التميز التشغيلي لخلق ميزة تنافسية
  - \* كيف تستخدم الصناعات المختلفة التميز التشغيلي لصالحها؟
- ◀ التحسين المستمر
- \* دور التحسين المستمر في التميز التشغيلي
  - \* تحديد فرص التحسين
  - \* تحليل والتحقق من السبب الجذري
  - \* توحيد الحلول
- ◀ تعزيز الابتكار
- \* أهمية الابتكار
  - \* دورة الابتكار
  - \* التوازن بين الابتكار والكافأة
  - \* تسريع تبني الابتكار
  - \* المحددات الخارجية للابتكار
  - \* بناء ثقافة الابتكار والتحسين المستمر
- ◀ الاحتفاظ بالمواهب المتميزة من أجل التميز التشغيلي
- \* التميز التشغيلي في الموارد البشرية
  - \* جذب أفضل المواهب
  - \* إدارة المواهب
  - \* المبادئ الأساسية لقيادة
  - \* إدارة الأداء
  - \* الفرق عالية الأداء
- ◀ تجربة العملاء – اكتساب العملاء والاحتفاظ بهم
- \* التميز التشغيلي في خدمة العملاء
  - \* الانخراط مع العملاء
  - \* تلبية توقعات العملاء
  - \* نقل وظيفة الجودة
  - \* تصميم من أجل قيمة العملاء
- ◀ التميز في العمليات
- \* تحسين العمليات
  - \* الرقمنة كجواهر للتميز في العمليات
  - \* تحسين العمليات باستخدام Lean
  - \* النهج المختلفة لتحسين العمليات
  - \* خطوات تحسين العمليات
- ◀ Six Sigma في
- \* تنفيذ Six Sigma
  - \* أهداف Six Sigma
  - \* مستويات Sigma

- \* Sigma levels
- \* Key principles of six sigma
- \* Six sigma methodologies- DMAIC, DMADV
- \* Implementing six sigma

► **Lean Value Streams**

- \* Value stream mapping
- \* Static and dynamic flow visuals
- \* Creating standard work for flow

► **Barriers to Sustaining Excellence**

- \* Leadership failure
- \* Functional silos
- \* Lack of integrated systems
- \* Rigid culture

► **Operational Excellence Tools**

- \* Kaizen
- \* Kanban
- \* Value stream mapping
- \* Bottleneck analysis
- \* PDCA

- \* المبادئ الأساسية
- \* منهجيات DMAIC , Six Sigma - DMAIC
- \* تنفيذ Six Sigma

◀ **تدفقات القيمة الرشيقه(Lean Value Streams)**

- \* رسم تدفقات القيمة
- \* الرسوم البيانية للعمليات الثابتة والдинاميكية
- \* إنشاء العمل القياسي للتدفق

◀ **الحواجز أمام استدامة التميز**

- \* فشل القيادة
- \* الجزر الوظيفية
- \* عدم وجود أنظمة متكاملة
- \* ثقافة جامدة

◀ **أدوات التميز التشفيلي**

- \* Kaizen
- \* Kanban
- \* رسم تدفقات القيمة
- \* تحليل الاختناقات
- \* PDCA

**Target Competencies**



**الجدرات المستهدفة**

- \* Quality Assurance
- \* Procedures Development and Documentation
- \* Internal Auditing
- \* Process Management
- \* Customer Care and Service Quality
- \* Continuous Improvement
- \* Determining Customer's Needs

- \* ضمان الجودة
- \* تطوير الإجراءات والتوثيق
- \* التدقيق الداخلي
- \* إدارة العمليات
- \* رعاية العملاء وجودة الخدمة
- \* التحسين المستمر
- \* تحديد احتياجات العملاء

**Course Methodology**



**منهجية الدورة**

This training course will be carried out through the use of best practices and the right combination of engaging and purposeful tools such as:

- \* Practical, relevant case studies
- \* Group activities and workshops
- \* Related role plays
- \* Experiential learning
- \* Brainstorming
- \* Stimulating mental activities
- \* Engaging team competitions
- \* Suitable training videos
- \* Presentations
- \* Self-assessments
- \* Learning with simulations and games

سيتم تنفيذ هذه الدورة التدريبية من خلال استخدام أفضل الممارسات ومن خلال اختيار المناسب من الأدوات الهادفة والتفاعلية مثل:

- \* الحالات الدراسية والعملية ذات العلاقة
- \* ورش العمل وأنشطة جماعية
- \* تمثيل الأدوار ذات العلاقة
- \* التعلم التجريبي
- \* العصف الذهني
- \* أنشطة ذهنية محفزة
- \* مسابقات جماعية تفاعلية
- \* الأفلام التدريبية والمقطوعات المصورة
- \* العرض التوضيحي
- \* تقييم الذات
- \* التعلم من خلال المحاكاة والألعاب

## Course Information



## معلومات الدورة

Date	المكان	اللغة	Fees
29/3-2/4/2026	الخبر	عربي	6900 SR
22-26/11/2026	جدة	إنجليزي	6900 SR

## Remarks



## ملاحظات

- \* Fees do not include value added tax
- \* Daily snacks & refreshments + lunch meal

\* الرسوم لا تشمل ضريبة القيمة المضافة  
\* وجبات خفيفة أثناء الاستراحات + وجبة غداء (يومياً)