SARL

ENRESOL

المؤسسة الفرعية لجامعة البليدة 1

ENRESOL

Excellence Series

Sector Guide

قطاع الشركات والمؤسسات الاقتصادية



حلول احترافية لتطوير الكفاءات المؤسسية
وتعزيز الأداء والتميز المهني

المحتويات الرئيسية لهذا الدليل

- فهم تحديات القطاع
- الحلول الموصى بها
- الفئات المستهدفة

شراكة مستدامة

تميز مهني

أداء مرتفع

كفاءات مؤسسية

إعداد

SARL ENRESOL

المؤسسة الفرعية لجامعة البليدة 1

النسخة

2026

SARL
ENRESOL
المؤسسة الفرعية لجامعة البليدة 1



ENRESOL Excellence Series

Sector Guide

قطاع الشركات والمؤسسات الاقتصادية

تطـويـر الكفـاءات...
محرك النمو والتميز المؤسسي

تعمل الشركات اليوم في بيئة أعمال تتسم بالتغير السريع والمنافسة المتزايدة، مما يتطلب مؤسسات أكثر مرونة، وموظفين أكثر كفاءة، وقيادات قادرة على إدارة التغيير، مع الاستفادة من التقنيات الحديثة لتحسين الأداء ورفع الإنتاجية.

ولم يعد النجاح يعتمد فقط على جودة المنتجات أو الخدمات، بـل أصبح مرتبطا بقدرة المؤسسة على تطوير رأس مالها البشري، وتحسين عملياتها، وتعزيز ثقافة الابتكار والتحسين المستمر.

ومن هذا المنطلق، تقدم ENRESOL Excellence Series حلولاً مؤسسية متكاملة تساعد الشركات والمؤسسات الاقتصادية على تطوير موظفيها، وتحسين جودة خدماتها، وتعزيز الأداء المؤسسي، ومواكبة التحولات الرقمية.

كيف تساهم حلول ENRESOL؟

نساعد الشركات على:

- رفع كفاءة الموظفين والإدارات.
- تحسين جودة الخدمات والعمليات.
- دعم مشاريع التحول الرقمي.
- تعزيز الإنتاجية باستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي.
- تطوير القيادات وبناء فرق عمل أكثر فاعلية.
- ترسيخ ثقافة التميز المؤسسي والتحسين المستمر.

أبرز التحديات التي تواجه الشركات

- الحاجة إلى رفع الإنتاجية وتحسين الأداء المؤسسي.
- تسريع التحول الرقمي وتبسيط العمليات.
- تطوير القيادات وإعداد الصف الثاني.
- تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء.
- رفع كفاءة فرق العمل وتعزيز التعاون الداخلي.
- الاستفادة من الذكاء الاصطناعي في دعم الأعمال اليومية.
- تعزيز القدرة على إدارة التغيير والتكيف مع متطلبات السوق.
- بناء ثقافة مؤسسية قائمة على التطوير المستمر.

تُصمم البرامج وفق حجم المؤسسة، وطبيعة نشاطها، وأهدافها الإستراتيجية، لضمان تحقيق نتائج عملية قابلة للقياس.



كفاءات | ابتكار | تحول رقمي | أداء مستدام | تميز مؤسسي

ENRESOL
Excellence in Solutions

SARL
ENRESOL
المؤسسة الفرعية لجامعة البليدة 1

ENRESOL Excellence Series

الحلول الموصى بها
للشركات والمؤسسات الاقتصادية

حلول مؤسسية لتعزيز النمو وتحسين الأداء



	الحل	القيمة التي يحققها للمؤسسة
1	Digital Excellence	تطوير بيئة العمل الرقمية، وتحسين العمليات، وتقليل الوقت والتكاليف.
2	AI Excellence	توظيف الذكاء الاصطناعي لرفع الإنتاجية، وتحليل البيانات، ودعم اتخاذ القرار.
3	Leadership Excellence	تطوير القيادات، وإدارة فرق العمل، وقيادة التغيير.
4	HR Excellence	تنمية الكفاءات، وإدارة الأداء، واستقطاب وتطوير المواهب.
5	Service Excellence	تحسين جودة الخدمات والعمليات الداخلية، وتعزيز ثقافة التميز.
6	Customer Excellence	تطوير تجربة العملاء، وتعزيز رضاهم وولائهم.
7	Crisis Excellence	تعزيز جاهزية المؤسسة للتعامل مع الأزمات وضمان استمرارية الأعمال.

يمكن تنفيذ هذه الحلول بشكل مستقل أو ضمن خطة تطوير مؤسسية متكاملة،
وفق أولويات المؤسسة واحتياجاتها الفعلية.

قيم نضيفها لشركتكم

- رفع الإنتاجية وكفاءة الأداء.
- تحسين جودة الخدمات والعمليات.
- تعزيز الابتكار والقدرة التنافسية.
- دعم التحول الرقمي والاستفادة من التقنيات الحديثة.
- بناء ثقافة مؤسسية قوية قائمة على التميز.

منهجية التنفيذ

- تحليل احتياجات المؤسسة.
- تصميم برامج مخصصة.
- ورشات عمل تطبيقية ودراسات حالة.
- قياس أثر التكوين على الأداء.
- تقديم توصيات عملية وخطة للتحسين المستمر.

الفئات المستهدفة

- الإدارة العليا.
- المديرون التنفيذيون.
- رؤساء الأقسام.
- مسؤولو الموارد البشرية.
- موظفو خدمة العملاء.
- الموظفون الإداريون.
- فرق المبيعات والدعم.
- جميع الموظفين حسب طبيعة البرنامج.



رسالة ختامية

إن المؤسسات الناجحة هي التي تستثمر في تطوير الإنسان قبل أي شيء آخر.
ومن خلال حلول ENRESOL Excellence Series، نساعد الشركات
على بناء كفاءات قادرة على قيادة النمو، وتحقيق التميز،
وصناعة مستقبل أكثر استدامة.

ENRESOL
EXCELLENCE SERIES

ENRESOL Excellence Series
سلسلة ENRESOL للتميز المؤسسي

Digital Excellence

التحول الرقمي وتطوير بيئة العمل

حلول مؤسسية لتسريع التحول الرقمي، رفع كفاءة الموظفين، الأداء المؤسسي.



التحول الرقمي... نحو مؤسسة أكثر كفاءة ومرونة

لم يعد التحول الرقمي مجرد استخدام للتقنيات الحديثة، بل أصبح نهجًا مؤسسيًا يهدف إلى تطوير أساليب العمل، وتبسيط الإجراءات، وتحسين جودة الخدمات، وتسريع اتخاذ القرار بالاعتماد على البيانات والأدوات الرقمية.

ويساعد الاستثمار في تطوير الكفاءات الرقمية للموظفين على رفع الإنتاجية، وتعزيز التعاون بين الإدارات، وبناء مؤسسة أكثر قدرة على مواكبة متطلبات المستقبل.

أبرز التحديات

تواجه العديد من المؤسسات تحديات تؤثر على كفاءة العمل، من أهمها:

- الاعتماد على الإجراءات الورقية وبطء إنجاز المعاملات.
- ضعف استغلال الأنظمة والمنصات الرقمية.
- محدودية تبادل المعلومات بين الإدارات.
- صعوبة إدارة الوثائق والوصول إلى البيانات.
- مقاومة التغيير وضعف التقافة الرقمية.
- الحاجة إلى رفع كفاءة الموظفين في استخدام التقنيات الحديثة والذكاء الاصطناعي.

كيف نساعد مؤسستكم؟

يقدم برنامج Digital Excellence حلولاً كفاءة تساعد على:

- بناء ثقافة رقمية حديثة داخل المؤسسة.
- تبسيط الإجراءات وتحسين سير العمل.
- رفع كفاءة استخدام المنصات والأدوات الرقمية.
- تعزيز التعاون والتواصل بين مختلف الإدارات.
- توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي لرفع الإنتاجية وتحسين جودة العمل.
- دعم المؤسسة في رحلتها نحو التحول الرقمي المستدام.

الفئات المستهدفة

- الإدارة العليا والإطارات.
- رؤساء المصالح والأقسام.
- الموظفون الإداريون.
- موظفو المكاتب والأرشيف.
- موظفو الاستقبال وخدمة المتعاملين.
- جميع المؤسسات العمومية والخاصة.

النتائج المتوقعة

- دعم التحول المؤسسي وفق أفضل الممارسات الحديثة
- زيادة الإنتاجية وتحسين استغلال الوقت
- تعزيز التعاون بين الإدارات
- تقليل الأخطاء التشغيلية وتحسين الأداء
- رفع كفاءة الموظفين في استخدام الأدوات الرقمية
- تسريع الإجراءات وتحسين جودة الخدمات



ENRESOL
شريككم في رحلة التحول الرقمي

النسخة 2026

ENRESOL
EXCELLENCE SERIES

ENRESOL Excellence Series
سلسلة ENRESOL للتميز المؤسسي



مرتكزات البرنامج

يرتكز برنامج Digital Excellence على خمسة محاور رئيسية
تساعد المؤسسات على بناء بيئة عمل رقمية أكثر كفاءة واستدامة.

01
التحول الرقمي المؤسسي
تعزيز فهم التحول الرقمي وأثره في تطوير الأداء المؤسسي وتحسين جودة الخدمات.

02
رقمنة الإجراءات والعمليات
تبسيط الإجراءات، وتحسين إدارة الوثائق، وتطوير تدفق المعلومات داخل المؤسسة.

03
الأدوات الرقمية والإنتاجية
تمكين الموظفين من استخدام التطبيقات والمنصات الرقمية لتنظيم العمل وإدارة المهام والتعاون بكفاءة.

04
الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل
توظيف أدوات الذكاء الاصطناعي لرفع الإنتاجية، وتحسين جودة المخرجات، ودعم اتخاذ القرار.

05
إدارة التغيير والثقافة الرقمية
تعزيز جاهزية الموظفين للتكيف مع التحول الرقمي وترسيخ ثقافة الابتكار والتطوير المستمر.

القيمة المضافة للمؤسسة

يساعد البرنامج على:

- رفع الجاهزية للتحول الرقمي.
- رفع إنتاجية الموظفين.
- تحسين كفاءة الإجراءات.
- تعزيز استخدام التقنيات الحديثة.
- تطوير التعاون بين الإدارات.
- بناء مؤسسة أكثر مرونة واستعداداً للمستقبل.



ابتكار اليوم... لتميز الغد

ENRESOL
شريككم في رحلة التحول الرقمي

ENRESOL
EXCELLENCE SERIES

ENRESOL Excellence Series
سلسلة ENRESOL للتميز المؤسسي

Leadership Excellence

تطوير القيادات والإدارة المؤسسية



حلول مؤسسية لبناء قيادات قادرة على تحسين الأداء، قيادة فرق العمل، وإدارة التغيير بكفاءة.

القيادة الفعالة... مفتاح نجاح المؤسسات

تعتمد المؤسسات الناجحة على قيادات تمتلك القدرة على توجيه فرق العمل، واتخاذ القرارات المناسبة، وإدارة الموارد بكفاءة، وتحويل التحديات إلى فرص للتطوير ومع تسارع التغيرات التنظيمية والتقنية، أصبحت الحاجة إلى تطوير القيادات والإطارات الإدارية أكثر أهمية من أي وقت مضى.

ويهدف برنامج Leadership Excellence إلى تمكين القيادات من تبني أساليب الإدارة الحديثة، وتعزيز قدرتها على قيادة فرق العمل، وتحقيق الأهداف المؤسسية بكفاءة واستدامة.

كيف نساعد مؤسستكم؟

من خلال برنامج Leadership Excellence نعمل على تطوير القيادات والإطارات الإدارية بما يمكنها من:

- تعزيز مهارات القيادة والإدارة الحديثة.
- تحسين التخطيط والتنظيم وتوزيع المهام.
- رفع كفاءة إدارة فرق العمل وتحفيزها.
- تطوير أساليب اتخاذ القرار وحل المشكلات.
- دعم قيادة مشاريع التطوير والتحول المؤسسي.
- ترسيخ ثقافة المسؤولية، المبادرة، والتحسين المستمر.

التحديات التي تواجه المؤسسات

تواجه العديد من المؤسسات تحديات إدارية تؤثر على جودة الأداء وتحقيق النتائج، من أبرزها:

- تفاوت أساليب القيادة والإشراف بين مختلف المستويات الإدارية.
- ضعف التنسيق والتواصل بين الإدارات والفرق.
- صعوبة إدارة التغيير ومواكبة التحولات التنظيمية.
- الحاجة إلى تطوير مهارات اتخاذ القرار وحل المشكلات.
- انخفاض مستوى التحفيز والالتزام لدى بعض فرق العمل.
- غياب منهجيات واضحة لقياس الأداء وتحقيق التحسين المستمر.

الفئات المستهدفة

- المديرون العامون.
- الإطارات العليا.
- رؤساء الأقسام والمصالح.
- المشرفون ومنسقو الفرق.
- القيادات الواعدة.

النتائج المتوقعة

- بناء ثقافة قيادية تدعم التطوير المستدام
- تعزيز القدرة على إدارة التغيير بفعالية
- رفع مستوى الإنتاجية وتحقيق الأهداف المؤسسية
- تسريع اتخاذ القرار وتحسين جودة المخرجات
- تحسين أداء فرق العمل وتعزيز التعاون
- رفع كفاءة القيادات والإطارات الإدارية

نطور القيادات...
نقود التغيير... نصنع المستقبل

SARL ENRESOL
وشركاؤها
Filiale de l'Université Blida 1

2026
النسخة

ENRESOL
EXCELLENCE SERIES

ENRESOL Excellence Series
سلسلة ENRESOL للتميز المؤسسي



نتائج مستدامة | فرق متعاونة | رؤية واضحة

مرتكزات البرنامج

يرتكز برنامج Leadership Excellence على مجموعة من الممارسات الإدارية الحديثة التي تساعد القيادات على تحسين الأداء المؤسسي، وتعزيز كفاءة فرق العمل، وقيادة التغيير بثقة وفاعلية.

01

القيادة الاستراتيجية

تنمية قدرة القيادات على توجيه المؤسسة نحو تحقيق أهدافها، وربط القرارات اليومية بالرؤية والاستراتيجية العامة.

02

إدارة فرق العمل

تعزيز مهارات الإشراف، وتحفيز الموظفين، وبناء فرق عمل متعاونة وقادرة على تحقيق النتائج.

03

اتخاذ القرار وحل المشكلات

تطوير منهجيات عملية لتحليل التحديات، واتخاذ قرارات فعالة تستند إلى البيانات والمعطيات المتاحة.

04

إدارة الأداء وتحقيق النتائج

ترسيخ ثقافة قياس الأداء، ومتابعة الإنجاز، وتحسين جودة المخرجات بشكل مستمر.

05

قيادة التغيير والابتكار

تمكين القيادات من إدارة التحولات التنظيمية، وتعزيز ثقافة المبادرة والابتكار داخل المؤسسة.

القيمة المضافة للمؤسسة

يساعد البرنامج المؤسسات على:

- بناء قيادات أكثر كفاءة وفاعلية.
- تحسين التنسيق بين الإدارات والمصالح.
- رفع مستوى الالتزام وتحفيز فرق العمل.
- تعزيز جودة القرارات الإدارية.
- دعم مشاريع التطوير والتحول المؤسسي.
- بناء ثقافة قيادية مستدامة قائمة على النتائج.

نتائج مستدامة | إدارة فعالة | قيادة متميزة

SARL ENRESOL
وشركاؤها
Filiale de l'Université Blida 1

ENRESOL
EXCELLENCE SERIES

ENRESOL Excellence Series
سلسلة ENRESOL للتميز المؤسسي

HR Excellence

إدارة الموارد البشرية وتطوير الكفاءات

حلول مؤسسية لتطوير إدارة الموارد البشرية، تنمية الكفاءات، وتعزيز الأداء المؤسسي من خلال الاستثمار الفعال في رأس المال البشري.



الكفاءات البشرية...
المحرك الحقيقي لنجاح المؤسسات

يمثل المورد البشري الركيزة الأساسية لأي مؤسسة تسعى إلى تحقيق التميز والاستدامة. فمهما بلغت جودة الأنظمة والتقنيات، يبقى نجاح المؤسسة مرتبطاً بقدرتها على استقطاب الكفاءات، وتطويرها، وتحفيزها، وإدارة أدائها بكفاءة.

ويهدف برنامج HR Excellence إلى دعم المؤسسات في تطوير ممارسات إدارة الموارد البشرية، وتعزيز كفاءة موظفيها، وبناء بيئة عمل محفزة تسهم في رفع الأداء وتحقيق الأهداف الاستراتيجية.

التحديات التي تواجه المؤسسات

تواجه العديد من المؤسسات تحديات في إدارة مواردها البشرية، من أبرزها:

- الحاجة إلى تطوير كفاءات الموظفين بما يواكب تطور بيئة العمل.
- تفاوت مستويات الأداء بين الموظفين والإدارات.
- محدودية برامج التطوير المهني المستمر.
- صعوبة استثمار الإمكانات البشرية بالشكل الأمثل.
- الحاجة إلى تعزيز ثقافة الأداء والالتزام والمسؤولية.
- ضعف الربط بين تنمية الكفاءات والأهداف الاستراتيجية للمؤسسة.

الفئات المستهدفة

- مديرو الموارد البشرية.
- مسؤولو الموارد البشرية.
- المديرون ورؤساء الأقسام.
- المشرفون على فرق العمل.
- الموظفون في مختلف الإدارات.
- جميع المؤسسات العمومية والخاصة.

كيف نساعد مؤسستكم؟

من خلال برنامج HR Excellence نساعد المؤسسات على:

- تطوير كفاءة الموارد البشرية ورفع جاهزية الموظفين.
- تعزيز ثقافة التعلم والتطوير المستمر.
- تحسين إدارة الأداء وتنمية الكفاءات.
- دعم القيادات في إدارة فرق العمل بفعالية.
- المساهمة في بناء بيئة عمل أكثر تحفيزاً وإنتاجية.
- مواءمة تنمية الموارد البشرية مع أهداف المؤسسة وتوجهاتها.

النتائج المتوقعة

- بناء ثقافة مؤسسية قائمة على التطوير المستمر
- تحسين بيئة العمل والتعاون بين الفرق
- دعم الاحتفاظ بالكفاءات وتطويرها
- تعزيز الإنتاجية والالتزام
- تحسين الأداء المؤسسي
- رفع كفاءة الموظفين



ENRESOL
EXCELLENCE SERIES
سلسلة ENRESOL للتميز المؤسسي

2026
النسخة



مرتكزات البرنامج

يرتكز برنامج **HR Excellence** على أفضل الممارسات الحديثة في تطوير رأس المال البشري وتعزيز الأداء المؤسسي.

01 تنمية الكفاءات وبناء القدرات

تعزيز المهارات المهنية للموظفين، وربط خطط التطوير باحتياجات المؤسسة وأهدافها المستقبلية.

02 إدارة الأداء وتحقيق التميز

دعم ثقافة الأداء المبني على النتائج، وتحسين آليات المتابعة والتقييم والتحفيز.

03 تطوير بيئة العمل

المساهمة في بناء بيئة عمل إيجابية تشجع على التعاون، والالتزام، والابتكار، والتطوير المستمر.

04 التخطيط الاستراتيجي للموارد البشرية

مواءمة تنمية الموارد البشرية مع الرؤية المؤسسية، بما يدعم استدامة الأداء وتحقيق الأهداف.

05 تعزيز الثقافة المؤسسية

ترسيخ قيم المسؤولية، والعمل الجماعي، والتميز، بما يعزز الانتماء والالتزام داخل المؤسسة.



القيمة المضافة للمؤسسة

يساعد البرنامج المؤسسات على:

- تطوير رأس المال البشري.
- رفع مستوى الأداء والإنتاجية.
- تعزيز ثقافة التعلم والتطوير.
- تحسين بيئة العمل والرضا الوظيفي.
- دعم تحقيق الأهداف الاستراتيجية.
- بناء مؤسسة أكثر قدرة على النمو والتطور.

ENRESOL
EXCELLENCE SERIES

ENRESOL Excellence Series
سلسلة ENRESOL للتميز المؤسسي

Customer Excellence

خدمة المتعاملين وبناء تجربة متميزة



حلول مؤسسية لتطوير تجربة المتعامل، تعزيز جودة التفاعل، وبناء علاقات قائمة على الثقة والاحترافية.

المتعامل... محور نجاح المؤسسة

لم تعد جودة المؤسسات تُقاس فقط بالخدمات التي تقدمها، بل بالطريقة التي يعيش بها المتعامل تجربته منذ أول تواصل وحتى انتهاء الخدمة. فكل تفاعل مع المؤسسة يترك انطباعاً يؤثر في مستوى الثقة والرضا والولاء.

ويهدف برنامج **Customer Excellence** إلى تمكين المؤسسات من تطوير تجربة المتعامل، وتحسين جودة التفاعل في جميع مراحل تقديم الخدمة، بما يرسخ صورة كمؤسسة كمؤسسة احترافية تضع المتعامل في صميم اهتمامها.

كيف نساعد مؤسستكم؟

من خلال برنامج **Customer Excellence** نساعد المؤسسات على:

- تطوير تجربة المتعامل في جميع مراحل تقديم الخدمة.
- تحسين جودة التواصل والاستجابة.
- بناء آليات فعالة لإدارة الشكاوى والاقتراحات.
- تعزيز ثقافة الاهتمام بالمتعامل داخل المؤسسة.
- رفع جودة الخدمات بما يعزز رضا وثقة المتعاملين.
- دعم التحسين المستمر اعتماداً على آراء وتجارب المتعاملين.

التحديات التي تواجه المؤسسات

تواجه العديد من المؤسسات تحديات تؤثر على تجربة المتعامل، من أبرزها:

- تفاوت جودة الخدمة بين مختلف الإدارات.
- بطء الاستجابة لطلبات المتعاملين.
- محدودية قنوات التواصل الفعالة.
- صعوبة التعامل مع الشكاوى والاقتراحات.
- غياب منهجية واضحة لقياس رضا المتعاملين.
- الحاجة إلى بناء علاقة مستدامة قائمة على الثقة.

الفئات المستهدفة

- موظفو خدمة المتعاملين.
- موظفو الاستقبال.
- موظفو مراكز الاتصال.
- المديرون والمشرفون.
- جميع الإدارات التي تتعامل مع الجمهور.



تجربة أفضل... علاقات أقوى... مؤسسة أكثر تميزاً

النتائج المتوقعة

- رفع مستوى رضا المتعاملين
- تحسين جودة الخدمات المقدمة
- تعزيز ثقة المتعاملين بالمؤسسة
- تحسين سرعة الاستجابة
- تقليل الشكاوى المتكررة
- دعم السمعة المؤسسية والتميز في تقديم الخدمات

Customer Excellence
خدمة المتعاملين وبناء تجربة متميـــزة



مرتكزات البرنامج

يعتمد برنامج Customer Excellence على أفضل الممارسات في تطوير تجربة المتعامل وتحسين جودة الخدمات بما يحقق قيمة مستدامة للمؤسسة.

01 **تجربة المتعامل**
فهم رحلة المتعامل وتحليل جميع نقاط التفاعل معه بهدف تقديم تجربة أكثر سلاسة واحترافية.

02 **التواصل الفعال**
تعزيز مهارات التواصل المهني بما يضمن بناء علاقات إيجابية مع مختلف فئات المتعاملين.

03 **إدارة الشكاوى والإقتراحات**
تطوير آليات التعامل مع الملاحظات والشكاوى باعتبارها فرصة للتحسين المستمر ورفع جودة الخدمات.

04 **قياس رضا المتعاملين**
تعزيز استخدام مؤشرات قياس الأداء واستطلاعات الرأي لفهم احتياجات المتعاملين وتوقعاتهم.

05 **ثقافة التميز في الخدمة**
ترسيخ ثقافة مؤسسية تجعل رضا المتعامل وجودة الخدمة جزءًا من الأداء اليومي لجميع الموظفين.

القيمة المضافة للمؤسسة

يساعد البرنامج المؤسسات على:

- تحسين تجربة المتعامل
- رفع جودة الخدمات
- تعزيز الثقة والولاء
- تحسين صورة المؤسسة
- دعم التحسين المستمر
- رفع القدرة التنافسية للمؤسسة