

تصميم وتحسين العمليات التشغيلية (تطوير الإجراءات المؤسسية لتحقيق التميز التشغيلي)

المحتويات

لمن هذا النشاط

أسس التميز وتحديد العمليات

- فهم مبادئ التميز التشغيلي الاستراتيجي.
- تحديد سلسلة القيمة والعمليات الرئيسية.
- توثيق العمليات باستخدام خرائط التدفق.
- تصنيف العمليات وتحديد أدوارها.
- إدماج مفهوم إدارة المخاطر في العمليات.

التحليل والتخيص

- تطبيق منهجية Lean لتحديد الهدر.
- قياس مؤشرات الأداء (KPIs) الحالية.
- تحليل زمن دورة العملية (Cycle Time).
- إعداد تقرير تشخيص شامل للفجوات.

التصميم والتحسين

- التمييز بين BPR والتحسين التدريجي.
- تطبيق Six Sigma لتقليل التباين.
- تصميم نموذج العمليات المستقبلي To-Be.
- تطوير إجراءات العمل القياسية (SOPs).
- تحديد المسؤوليات باستخدام مصفوفة RACI.

الجودة والتحسين المستمر

- تطبيق حلقة PDCA للتحسين.
- استخدام التحكم الإحصائي (SPC).
- فهم دور ومستويات Six Sigma.
- تطبيق أدوات إدارة الجودة الشاملة (TQM).
- إدارة وحوكمة وثائق الإجراءات.

الأنتمة وإدارة التغيير

- استخدام أدوات الأنتمة الروبوتية (RPA).
- تقييم العمليات المناسبة للأنتمة.

نمذجة العمليات باستخدام BPMN.

- تطبيق إطار عمل إدارة التغيير.
- قياس أثر التغيير على الموظفين.

التنفيذ والقياس والحكمة

- وضع خطة تطبيق واقعية للتحسينات.
- بناء لوحات قياس الأداء (Dashboards).
- إنشاء آلية حوكمة للالتزام بالإجراءات.
- مراجعة دراسات حالة للتميز التشغيلي.
- تطوير خارطة طريق للتحسينات المستقبلية.

- مدراء الإدارات.

- مدراء التخطيط الإداري.

- مدراء التطوير والتحسين المستمر.

- الإدارة العليا والمتوسطة.

- العاملين في مجال العمليات والموارد البشرية.

- أخصائيو ومدراء الجودة والتميز المؤسسي.

- العاملين في مجال فرق التحسين المستمر.

- العاملين في مجال في مشاريع التحول الرقمي والأتمتة.

- أعضاء فرق التطوير الإداري وإعادة الهيكلة.

الأهداف

سيتمكن المشاركون في نهاية الدورة من:

- فهم المبادئ الأساسية للتميز التشغيلي وأهميته الاستراتيجية للمؤسسة.

- إتقان أدوات ومنهجيات تحليل وتوثيق العمليات التشغيلية الحالية.

- تصميم عمليات تشغيلية جديدة ومحسنة تبني أفضل الممارسات.

- تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة (TQM) ومنهجيات التحسين المستمر مثل Lean وSix Sigma.

- تطوير وتنفيذ إجراءات عمل موحدة (SOPs) واضحة وفعالة.

- بناء نظام قياس ومراقبة الأداء (KPIs) للعمليات التشغيلية.

- استخدام التكنولوجيا وأدوات أتمتة العمليات (BPA/RPA) لزيادة الكفاءة.

- تطبيق تقنيات إدارة التغيير لضمان تبني الموظفين للإجراءات الجديدة.

- وضع خارطة طريق متكاملة لمواصلة رحلة التحسين المستمر وتحقيق التميز.

تفاصيل النشاط

التاريخ والمكان

29 مارس - 2 إبريل 2026 (دبي)

12 - 16 يوليو 2026 (القاهرة)

10 - 14 سبتمبر 2026 (دبي)

27 - 31 ديسمبر 2026 (إسطنبول)

9:00 صباحاً إلى 2:00 ظهراً

التوقيت

اللغة العربية

لغة النشاط

\$2950 ألفان وتسعمائة وخمسون دولار أمريكي

التكلفة

خصم 20 % في حالة تسجيل 3 مشاركين أو أكثر