

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

لمن هذا النشاط

- مدراء الإدارات.
- مدراء التخطيط الإداري.
- مدراء التطوير والتحسين المستمر.
- الإدارة العليا والوسطى.
- 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 تتبنى أفضل الممارسات.
- تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة (TQM) ومنهجيات التحسين المستمر مثل Lean و Six 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)
	6 – 10 سبتمبر 2026 (دبي)
	27 – 31 ديسمبر 2026 (إسطنبول)
التوقيت	9:00 صباحا الى 2:00 ظهرا
لغة النشاط	اللغة العربية
التكلفة	\$2950 ألفان وتسعمائة وخمسون دولار أمريكي

خصم 20 % في حالة تسجيل 3 مشاركين أو أكثر

المحتويات

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 والتشخيص

- 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.

الأتمتة وإدارة التغيير

- استخدام أدوات الأتمتة الروبوتية (RPA).
- تقييم العمليات المناسبة للأتمتة.
- نمذجة العمليات باستخدام BPMN.
- تطبيق إطار عمل إدارة التغيير.
- قياس أثر التغيير على الموظفين.

التنفيذ والقياس والحوكمة

- 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.