BLACKBIRD FOR TRAINING

# خطط الخدمات وإدارة المشاريع

27 سبتمبر – 1 أكتوبر 2027

بوردو (فرنسا)



# خطط الخدمات وإدارة المشاريع

**المرجع:** 188842_3255139 **التاريخ:** 27 سبتمبر – 1 أكتوبر 2027 **المكان:** بوردو (فرنسا) **الرسوم:** GBP 5200

## مقدمة

تُعد خطط الخدمات وإدارة المشاريع من الركائز الأساسية لنجاح المؤسسات وتعزيز استدامتها. إذ تسهم الخطط الدقيقة في ضمان الاستخدام الأمثل للموارد، وتحقيق الأهداف في الوقت المحدد، وتحسين جودة الخدمات المقدمة. كما أن إدارة المشاريع الفعالة تُعتبر أداة حيوية للتوازن بين متطلبات التشغيل اليومية والأهداف الاستراتيجية بعيدة المدى.

تهدف هذه الدورة إلى تزويد المشاركين بالمنهجيات والأدوات العملية التي تساعدهم على إعداد خطط خدمات متكاملة، والإشراف على المشاريع منذ بدايتها وحتى تسليمها النهائي. ومن خلال دراسات حالة وتمارين تطبيقية، سيكتسب المشاركون خبرة عملية متكاملة في التعامل مع جميع مراحل المشروع وإدارة الموارد بفعالية، مع ضمان تقديم قيمة حقيقية للمؤسسة وأصحاب المصلحة.

## أهداف الدورة

بنهاية هذه الدورة سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم المبادئ الأساسية لإعداد خطط الخدمات وربطها بالأهداف المؤسسية.
- تطوير مهارات تخطيط المشاريع باستخدام أدوات وأساليب عملية متعارف عليها.
- إدارة الموارد البشرية والمالية والفنية بكفاءة عالية لتحقيق أفضل النتائج.
- متابعة مؤشرات الأداء وضمان الالتزام بالجداول الزمنية والميزانيات.
- التعامل مع المخاطر والتحديات المحتملة أثناء دورة حياة المشروع.
- إعداد تقارير شاملة تدعم عملية اتخاذ القرار.
- تعزيز التكامل بين الخطط التشغيلية والأهداف الاستراتيجية للمؤسسة.



## محاور الدورة

### اليوم الأول: أساسيات خطط الخدمات

- التعريف بخطط الخدمات وأهميتها في بيئة العمل.
- المبادئ الأساسية لبناء خطة خدمات فعّالة.
- العلاقة بين الخطط التشغيلية والخطط الاستراتيجية.
- تحديد نطاق الخدمات ومتطلبات أصحاب المصلحة.
- الأدوات الأساسية المستخدمة في التخطيط.
- ورشة عمل: إعداد خطة خدمات أولية.

### اليوم الثاني: مبادئ إدارة المشاريع

- تعريف إدارة المشاريع ودورها في نجاح المؤسسات.
- دورة حياة المشروع من البداية حتى الإغلاق.
- إعداد الجداول الزمنية للمشاريع.
- تحديد الأدوار والمسؤوليات داخل فرق العمل.
- دراسة حالة لمشاريع ناجحة وأخرى تعثرت.
- تمرين عملي: وضع هيكل أولي لمشروع افتراضي.

### اليوم الثالث: تخصيص الموارد وإعداد الميزانية

- إدارة الموارد المالية والبشرية والفنية.
- أساليب إعداد ميزانية دقيقة للمشاريع.
- التحديات الشائعة في تخصيص الموارد.
- تقنيات إدارة الوقت وضمان الاستخدام الأمثل.
- مؤشرات الأداء الرئيسية لقياس كفاءة الموارد.
- ورشة عمل: وضع خطة موارد وميزانية لمشروع تطبيقي.



## اليوم الرابع: إدارة المخاطر وضمان الجودة

- مفهوم إدارة المخاطر في المشاريع.
- تحديد المخاطر وتقييم احتمالية حدوثها وتأثيرها.
- استراتيجيات التعامل مع المخاطر.
- ضمان الجودة في تقديم الخدمات.
- آليات المتابعة والتقييم المستمر.
- تمرين عملي: إعداد مصفوفة للمخاطر وخطة جودة.

## اليوم الخامس: التوثيق والتقارير وإغلاق المشاريع

- أهمية التوثيق وإعداد التقارير في المشاريع.
- تقارير الأداء المرحلية والنهائية.
- آليات تقديم المخرجات لأصحاب المصلحة.
- تقنيات إغلاق المشاريع واستخلاص الدروس المستفادة.
- ورشة محاكاة: تقديم نتائج مشروع افتراضي.
- ملخص شامل وربط النظريات بالتطبيق العملي.

## لماذا يجب عليك حضور هذه الدورة؟ الايجابيات والسلبيات!

- اكتساب القدرة على إعداد خطط خدمات متكاملة.
- تطوير مهارات عملية في إدارة المشاريع.
- تحسين القدرة على مراقبة الأداء وضبط الميزانيات.
- تعلم استراتيجيات فعالة لإدارة المخاطر.
- رفع جودة الخدمات وزيادة رضا أصحاب المصلحة.
- ربط الأهداف التشغيلية بالخطط الاستراتيجية.
- امتلاك أدوات عملية لدعم اتخاذ القرار.
- اكتساب خبرة عملية عبر ورش العمل والمحاكاة.

## الخاتمة

تمثل دورة خطط الخدمات وإدارة المشاريع فرصة استراتيجية لبناء قدرات متكاملة في مجال التخطيط والإشراف على المشاريع. فهي تجمع بين الجانب النظري والتطبيقي لتزويد المشاركين بخبرة عملية شاملة في إعداد الخطط، تخصيص الموارد، إدارة المخاطر، وضمان الجودة.



وبفضل التمارين التطبيقية ودراسات الحالة، يحصل المشاركون على تجربة متكاملة تساعدهم على مواجهة التحديات المؤسسية وتحقيق النتائج المستهدفة. لتصبح هذه الدورة وسيلة فعّالة لتحسين الأداء المؤسسي وضمان استمرارية النجاح في بيئات عمل متغيرة باستمرار.

