

محترف إدارة العمليات التجارية (التحضير لشهادة
®CBPP) - دورة تدريبية لمدة 5 أيام

UK Traininig

PARTNER



محترف إدارة العمليات التجارية (التحضير لشهادة CBPP®) - دورة تدريبية لمدة 5 أيام

مقدمة

أصبحت إدارة العمليات التجارية Business Process Management - BPM من أهم الممارسات الإدارية التي تعتمد عليها المؤسسات لتحقيق الكفاءة التشغيلية، وتعزيز الحوكمة، ورفع جودة الخدمات، ودعم التحول الرقمي، وتحقيق التحسين المستمر. ومع تزايد الحاجة إلى تطوير العمليات وتقليل الهدر وتحسين تجربة العملاء، أصبحت المؤسسات تبحث عن متخصصين يمتلكون القدرة على تحليل العمليات، وإعادة تصميمها، وإدارتها وفقاً لأفضل الممارسات والمعايير العالمية.

يوفر البرنامج التحضيري لشهادة أخصائي إدارة العمليات التجارية المعتمد CBPP® فهماً متكاملاً لمجالات المعرفة الواردة في الدليل المعرفي لإدارة العمليات التجارية BPM CBOK® v4.0، ويجمع بين الجوانب النظرية والتطبيقات العملية لإدارة دورة حياة العمليات، بدءاً من هيكلية العمليات وتحليلها، مروراً بنمذجتها وتصميمها وتحسينها، وصولاً إلى قياس الأداء، والأتمتة، والحوكمة، وإدارة التغيير على مستوى المؤسسة.

كما يركز البرنامج على تنمية المهارات العملية التي تمكن المشاركين من تحليل العمليات التشغيلية، وتصميم عمليات أكثر كفاءة، وتطبيق منهجيات التحسين المستمر، والاستفادة من تقنيات الأتمتة الحديثة، مع تعزيز جاهزيتهم لاجتياز اختبار CBPP® وفقاً للمعايير الدولية المعتمدة.

أهداف الدورة

بنهاية هذه الدورة سيكون المشاركون قادرين على:

UK Training

PARTNER



- فهم المفاهيم والمبادئ الأساسية لإدارة العمليات التجارية ودورة حياتها.
- استيعاب مجالات المعرفة الواردة في الدليل المعرفي لإدارة العمليات التجارية BPM CBOK® v4.0.
- تصميم هيكل متكامل للعمليات وربطه بالأهداف الإستراتيجية للمؤسسة.
- تحديد العمليات وتصنيفها وتوثيقها وفق أفضل الممارسات العالمية.
- تطبيق أساليب تحليل العمليات واكتشاف فرص التحسين ورفع الكفاءة التشغيلية.
- استخدام نمذجة العمليات التجارية BPMN لتوثيق وتحليل وتصميم العمليات.
- إعادة تصميم العمليات بما يحقق تبسيط الإجراءات وتحسين جودة الأداء.
- تطبيق منهجيات التحسين المستمر مثل اللين Lean، وستة سيجما Six Sigma، وأجايل Agile في تطوير العمليات.
- تطوير مؤشرات الأداء الرئيسة KPIs وقياس أداء العمليات ومتابعتها.
- تقييم فرص أتمتة العمليات التجارية وتطبيق مفاهيم الأتمتة الروبوتية للعمليات RPA.
- تطبيق مبادئ حوكمة العمليات وإدارة المخاطر والامتثال المؤسسي.
- إدارة مبادرات تطوير العمليات وقيادة التغيير المؤسسي بفاعلية.
- دعم مشاريع التحول الرقمي من خلال تحسين وأتمتة العمليات.
- الاستعداد لاجتياز اختبار شهادة أخصائي إدارة العمليات التجارية المعتمد CBPP®.

محاور الدورة

اليوم الأول: أساسيات إدارة العمليات التجارية وهيكل العمليات

- مقدمة في إدارة العمليات التجارية BPM.
- دورة حياة إدارة العمليات التجارية.
- الدليل المعرفي لإدارة العمليات التجارية BPM CBOK® v4.0.
- هيكل العمليات وتصنيفها داخل المؤسسة.
- حوكمة العمليات التجارية.
- تحديد العمليات وأصحاب المصلحة والمسؤوليات.
- مواءمة العمليات مع الأهداف الإستراتيجية.
- دور إدارة العمليات في تحقيق القيمة والتميز المؤسسي.

UK Training

PARTNER



اليوم الثاني: تحليل العمليات ونمذجتها وتصميمها

- منهجيات اكتشاف وتحليل العمليات.
- توثيق العمليات وتحليل سير العمل.
- تحليل العمليات وتحديد نقاط الضعف والاختناقات.
- تحليل الأسباب الجذرية وتحديد فرص التحسين.
- نمذجة العمليات باستخدام BPMN.
- تصميم العمليات المستقبلية وتحسين تدفق العمل.
- توحيد الإجراءات وإعداد وثائق العمليات.
- أفضل الممارسات في تصميم وإدارة العمليات.

اليوم الثالث: تحسين العمليات وقياس الأداء والأتمتة

- منهجيات تحسين العمليات التجارية.
- تطبيق الـ Lean في تحسين العمليات.
- تطبيق ستة سيغما Six Sigma لتطوير الأداء.
- تطبيق منهجية أجايل Agile في إدارة وتحسين العمليات.
- قياس أداء العمليات وتطوير مؤشرات الأداء الرئيسة KPIs.
- مراقبة أداء العمليات باستخدام لوحات المتابعة ومؤشرات القياس.
- أساسيات أتمتة العمليات التجارية.
- الأتمتة الروبوتية للعمليات RPA وتطبيقاتها.
- تقييم فرص التحول الرقمي وأتمتة العمليات.

اليوم الرابع: إدارة العمليات المؤسسية والحوكمة وإدارة التغيير

- إدارة العمليات التجارية على مستوى المؤسسة Enterprise BPM.
- تصميم أطر حوكمة العمليات.
- الامتثال وإدارة المخاطر في العمليات.
- تقييم نضج العمليات وتطوير القدرات المؤسسية.
- إدارة مشاريع تطوير وتحسين العمليات.
- إدارة التغيير في مبادرات إدارة العمليات.
- بناء ثقافة مؤسسية قائمة على العمليات.
- استدامة التحسين المستمر والتميز التشغيلي.

UK Traininig

PARTNER



اليوم الخامس: التطبيقات العملية والاستعداد لاختبار CBPP®

- مراجعة شاملة لمجالات المعرفة في BPM CBOK®.
- الربط بين تحليل العمليات ونمذجتها وتحسينها وحوكمتها.
- دراسات حالة عملية في إدارة العمليات التجارية.
- ورشة عمل لتقييم وتحسين العمليات.
- تحليل أداء العمليات ووضع خطط التحسين.
- مراجعة إدارة العمليات المؤسسية والتكامل بين محاور الدورة.
- التعرف على هيكل اختبار شهادة CBPP® ومتطلباته.
- التدريب على أسئلة محاكاة للاختبار.
- استراتيجيات الاستعداد للاختبار وإدارة وقت الإجابة.
- جلسة نقاش مفتوحة والإجابة عن استفسارات المشاركين.

لماذا يجب عليك حضور هذه الدورة؟ الايجابيات والسلبيات!

- اكتساب فهم متكامل لإدارة العمليات التجارية وفقاً للدليل المعرفي BPM CBOK®.
- تطوير مهارات تحليل العمليات ونمذجتها وتصميمها وتحسينها.
- تطبيق منهجيات عالمية لتحسين الأداء ورفع الكفاءة التشغيلية.
- تطوير مؤشرات أداء فعالة لمراقبة العمليات وقياس نتائجها.
- تقييم وتنفيذ مبادرات أتمتة العمليات والأتمتة الروبوتية RPA.
- تعزيز قدراتهم في حوكمة العمليات وإدارة المخاطر والامتثال.
- قيادة مبادرات تطوير العمليات ودعم برامج التحول الرقمي.
- تحسين مهارات اتخاذ القرار اعتماداً على تحليل العمليات وقياس الأداء.
- رفع جاهزيتهم لاجتياز اختبار شهادة CBPP® والحصول على اعتماد مهني دولي.
- تعزيز فرصهم المهنية في مجالات إدارة العمليات، والتميز التشغيلي، والتحول الرقمي، وتحليل الأعمال.

الخاتمة

لم تعد إدارة العمليات التجارية مجرد وسيلة لتوثيق الإجراءات أو تنظيم سير العمل، بل أصبحت منهجاً إدارياً واستراتيجياً يساهم في تعزيز الكفاءة التشغيلية، وتحقيق التميز المؤسسي، ودعم التحول الرقمي، وتمكين المؤسسات من الاستجابة بمرونة للمتغيرات وتحقيق أهدافها طويلة المدى. فالمؤسسات التي تتبنى منهجيات فعالة في تحليل العمليات، وتحسينها، وأتمتتها، وحوكمتها، تكون أكثر قدرة على رفع الإنتاجية، وتحسين جودة الخدمات، وتقليل التكاليف، وتعزيز القيمة المقدمة للعملاء وأصحاب المصلحة.

UK Training

PARTNER



يوفر هذا البرنامج للمشاركين فهمًا متكاملًا وعمليًا لجميع مراحل إدارة العمليات التجارية، بدءًا من هيكلية العمليات وتحليلها ونمذجتها، مرورًا بتحسين الأداء وقياس مؤشرات الأداء، ووصولًا إلى الأتمتة، والحوكمة، وإدارة العمليات على مستوى المؤسسة. ومن خلال التطبيقات العملية، ودراسات الحالة، والتمارين التفاعلية، يكتسب المشاركون المهارات اللازمة لقيادة مبادرات تطوير العمليات، ودعم برامج التحسين المستمر، والمساهمة في تنفيذ مشاريع التحول المؤسسي بكفاءة وفعالية.

وبنهاية الدورة، سيكون المشاركون قادرين على تطبيق أفضل الممارسات العالمية في إدارة العمليات التجارية، وقيادة مبادرات تحسين الأداء التشغيلي، ودعم جهود التحول الرقمي والتميز المؤسسي، مع اكتساب المعرفة والثقة اللازمين للاستعداد لاجتياز شهادة أخصائي إدارة العمليات التجارية المعتمد CBPP®، إحدى أبرز الشهادات المهنية المعترف بها دوليًا في مجال إدارة العمليات التجارية.

الأسئلة الشائعة

ما هي إدارة العمليات التجارية BPM، ولماذا تعد مهمة؟

إدارة العمليات التجارية BPM هي منهجية إدارية تهدف إلى تحليل العمليات المؤسسية وتصميمها وتحسينها وأتمتتها وإدارتها بشكل مستمر لتحقيق كفاءة تشغيلية أعلى. توضح هذه الدورة مفهوم إدارة العمليات التجارية، وأهميتها في تحسين الأداء، وتقليل التكاليف، وتعزيز الحوكمة، ودعم التحول الرقمي من خلال تطبيق أفضل الممارسات العالمية.

ما الموضوعات التي يغطيها برنامج إدارة العمليات التجارية؟

يغطي البرنامج دورة حياة إدارة العمليات التجارية بالكامل، بما في ذلك هندسة العمليات، وتحليل العمليات، ونمذجة العمليات باستخدام BPMN، وإعادة تصميم العمليات، وقياس الأداء، وأتمتة العمليات، وحوكمة العمليات، وإدارة الأداء المؤسسي، بالإضافة إلى التعرف على أحدث أدوات وتقنيات إدارة العمليات التجارية المستخدمة في المؤسسات الحديثة.

من الفئة المستهدفة لهذه الدورة؟

طممت الدورة لمحلي الأعمال، ومتخصصي تحسين العمليات، ومديري العمليات، ومديري الجودة، ومديري المشاريع، وقادة التحول الرقمي، وجميع المهنيين المسؤولين عن إدارة العمليات التجارية أو تطويرها وتحسينها داخل المؤسسات، والراغبين في اكتساب مهارات احترافية في هذا المجال.

كيف ستساعدني هذه الدورة في تطوير مسيرتي المهنية؟

تمنحك الدورة المهارات العملية اللازمة لتحليل العمليات، وإعادة تصميمها، وتحسينها، وأتمتتها، وقياس أدائها باستخدام منهجيات معترف بها عالميًا. كما تساعدك على قيادة مبادرات تحسين العمليات، ودعم التحول المؤسسي، وتعزيز قدرتك على اتخاذ القرارات المبنية على الأداء، مما يمنحك فرصًا مهنية أوسع في مجالات إدارة العمليات والتميز المؤسسي والتحول الرقمي.

PARTNER



هل تناسب هذه الدورة الراغبين في الاستعداد لشهادة CBPP؟

نعم، يعتمد محتوى الدورة على دليل المعرفة في إدارة العمليات التجارية BPM CBOOK®، ويُعد المشاركون لفهم المفاهيم والمنهجيات التي تغطيها شهادة محترف إدارة العمليات التجارية CBPP®. وتوفر الدورة أساسًا معرفيًا وعمليًا قويًا للراغبين في الاستعداد للاختبارات المهنية، مع العلم أن الدورة نفسها لا تمنح أو تعتمد شهادة CBPP®.

UK Traininig

PARTNER

