BLACKBIRD FOR TRAINING

# تحسين وتطوير العمليات الإدارية

June 2027 18 – 14

دوسلدورف (ألمانيا)



# تحسين وتطوير العمليات الإدارية

**المرجع:** 192281_3255308 **التاريخ:** 14 – 18 June 2027 **المكان:** دوسلدورف (ألمانيا) **الرسوم:** GBP 5200

## مقدمة

في ظل بيئة الأعمال المتغيرة والتنافسية، أصبحت المؤسسات مطالبة بالسعي المستمر نحو تحسين وتطوير عملياتها لتحقيق الكفاءة التشغيلية، وخفض التكاليف، وزيادة القيمة المقدمة للعملاء. تهدف هذه الدورة التدريبية إلى تزويد المشاركين بالمعرفة والأدوات العملية لتقييم وتحليل العمليات الإدارية، واكتشاف الثغرات التشغيلية، وتصميم حلول فعالة تسهم في رفع الأداء المؤسسي وتحقيق التميز المستدام.

تستمر هذه الدورة لمدة أسبوع، وتجمع بين الجانب النظري والتطبيقي من خلال دراسات حالة واقعية وورش عمل تفاعلية. كما تغطي الدورة منهجيات التحسين مثل الإدارة الرشيقة، وستة سيجما، وإدارة العمليات، إضافة إلى التعرف على أحدث أساليب الأتمتة والذكاء البرمجي في تطوير بيئة العمل.

## أهداف الدورة

بنهاية هذه الدورة، سيكون المشارك قادراً على:

- فهم المفاهيم الأساسية للعمليات الإدارية ودورها في رفع الأداء المؤسسي.
- تحديد مواطن القصور ومجالات الهدر في العمليات الحالية.
- تطبيق منهجيات التحسين مثل الإدارة الرشيقة، وستة سيجما، وإدارة العمليات.
- إعادة تصميم العمليات الإدارية باستخدام الأدوات الرقمية وتقنيات الأتمتة الذكية.
- إنشاء مؤشرات أداء لقياس مستوى التحسين واستدامته.
- بناء ثقافة التحسين المستمر لتحقيق كفاءة تشغيلية طويلة الأمد.



## محاور الدورة

### اليوم الأول: مقدمة في العمليات الإدارية وقياس الأداء

- التعريف بمفهوم العمليات الإدارية وأهميتها في العمل المؤسسي.
- تحديد أوجه القصور ومواطن الهدر في الأداء.
- التعرف على مؤشرات الأداء الرئيسية وأساليب قياس الكفاءة.
- مقدمة في رسم خرائط العمليات وتوثيقها.
- دراسة حالة تطبيقية حول تحليل عملية بسيطة داخل المؤسسة.

### اليوم الثاني: تحليل العمليات وتقييم الأداء

- أساليب تحليل العمليات الإدارية بشكل دقيق ومنهجي.
- اكتشاف الاختناقات ومصادر التكرار وضعف الإنتاجية.
- استخدام أدوات تحليل الأسباب الجذرية مثل مخطط السبب والنتيجة، وخمس لماذا، وتحليل باريتو.
- تطبيق نماذج نضج العمليات ومعايير التقييم المؤسسي.
- ورشة عمل عملية لتحليل عملية تشغيلية حقيقية وتحديد فرص التحسين.

### اليوم الثالث: منهجيات تحسين الأداء

- دورة حياة إدارة العمليات: التصميم، النمذجة، التنفيذ، المتابعة، التحسين.
- مبادئ الإدارة الرشيقة وأثرها في تقليل الهدر وزيادة الكفاءة.
- منهجية ستة سيجما ونموذجها القائم على مراحل التحديد والقياس والتحليل والتحسين والضبط.
- الدمج بين الإدارة الرشيقة وستة سيجما وإدارة العمليات لتحقيق أقصى فاعلية.
- تمرين جماعي لتطبيق المفاهيم على حالة عملية واقعية.

### اليوم الرابع: إعادة تصميم العمليات وتطويرها

- إعادة تصميم العمليات بما يحقق الفاعلية والمرونة وتقليل الأخطاء.
- استخدام تقنيات الأتمتة الذكية لتسريع سير العمل وتحسين جودة المخرجات.
- إدارة التغيير وإشراك أصحاب المصلحة في مبادرات التطوير.
- تطبيق أدوات الابتكار وحل المشكلات في تحسين الإجراءات.
- دراسة حالة لعملية تمت إعادة تصميمها وتحسين نتائجها التشغيلية.



## اليوم الخامس: المتابعة والاستدامة وتقييم التحسين

- إعداد مؤشرات الأداء لمتابعة أثر التحسين.
- وضع آليات للمراقبة والسيطرة على العمليات بعد تطويرها.
- ترسيخ ثقافة التحسين المستمر داخل المؤسسة.
- التعامل مع التحديات التي تواجه مشاريع تطوير العمليات.
- ورشة عمل ختامية لإعداد خطة شاملة لتحسين العمليات داخل بيئة العمل.

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

- اكتساب معرفة متقدمة في أساليب تحسين وتطوير العمليات المؤسسية.
- تعلم كيفية تحليل الأداء وتطبيق منهجيات الإدارة الرشيقة وستة سيجما.
- تطوير القدرة على إعادة تصميم العمليات لتحقيق نتائج ملموسة.
- اكتساب خبرة عملية من خلال ورش العمل والدراسات التطبيقية.
- بناء ثقافة قائمة على التحسين المستمر والابتكار في بيئة العمل.
- تعزيز الكفاءة التشغيلية وخفض التكاليف وتحسين جودة الخدمات.
- زيادة فرص التطور المهني في مجالات التطوير الإداري والجودة.

## الخاتمة

إن تحسين وتطوير العمليات الإدارية لم يعد خياراً ثانوياً بل أصبح ضرورة استراتيجية لأي مؤسسة تسعى نحو التميز والتنافسية. تقدم هذه الدورة إطاراً متكاملاً يجمع بين المنهجيات العلمية والتطبيق العملي لتزويد المشاركين بمهارات تحليل وتطوير العمليات بكفاءة واحتراف.

**من خلال تطبيق مفاهيم الإدارة الرشيقة، وستة سيجما، وإدارة العمليات، والأتمتة الذكية، سيتمكن المشاركون من بناء بيئة عمل أكثر إنتاجية واستدامة، وتحقيق نتائج ملموسة تدعم أهداف المؤسسة وتضمن استمرارية النجاح.**

