BLACKBIRD FOR TRAINING

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

January 2027 22 – 18

كيغالي (رواندا)



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

المرجع: 354168_3255864 **التاريخ:** 18 – 22 January 2027 **المكان:** كيغالي (رواندا) **الرسوم:** GBP 4200

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 وفقًا لأفضل الممارسات والمعايير العالمية.

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

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

أهداف الدورة

بنهاية هذه الدورة سيكون المشاركون قادرين على:



- 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.



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 اللين Lean في تحسين العمليات.
- تطبيق ستة سيجما 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.



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 وفقًا 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 اعتمادًا 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 منهجًا إداريًا واستراتيجيًا 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.



يوفر هذا البرنامج للمشاركين فهمًا متكاملاً وعمليًا لجميع مراحل إدارة العمليات التجارية، بدءًا من هيكلة العمليات وتحليلها ونمذجتها، مرورًا بتحسين الأداء وقياس مؤشرات الأداء، ووصولاً 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 وفاعلية.

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 اللازمتين للاستعداد لاجتياز شهادة أخصائي إدارة العمليات التجارية المعتمد CBPP®، إحدى أبرز الشهادات المهنية المعترف بها دوليًا في مجال إدارة العمليات التجارية.

