BLACKBIRD FOR TRAINING

# إعادة هندسة العمليات المؤسسية

April 2027 15 – 11

عمّان (الأردن)



# إعادة هندسة العمليات المؤسسية

**المرجع:** 357542_3255970 **التاريخ:** 11 – 15 April 2027 **المكان:** عمان (الأردن) **الرسوم:** GBP 4200

## مقدمة الدورة

تمثل إعادة هندسة العمليات المؤسسية منهجًا منظمًا لإعادة تصميم العمليات الأساسية بهدف تحقيق تحسينات جوهرية في التكلفة والجودة والسرعة والخدمة والإنتاجية وتجربة العملاء. وعلى خلاف التحسينات المحدودة أو التعديلات الجزئية، تقوم إعادة الهندسة على مراجعة الافتراضات القائمة، والتشكيك في الإجراءات القديمة، ودراسة إمكانية تنفيذ العمل بطريقة مختلفة، أو تبسيطه، أو دمجه، أو أتمتته، أو إلغائه بالكامل عندما لا يضيف قيمة حقيقية.

تستمر كثير من المؤسسات في تشغيل عمليات صُممت لظروف وتقنيات وهياكل ومتطلبات تنظيمية سابقة. ومع مرور الوقت، تُضاف موافقات وتحويلات ونماذج وضوابط ومتطلبات تقارير جديدة دون مراجعة شاملة لمسار العمل. وقد يؤدي ذلك إلى تكرار الجهد، وطول دورة الإنجاز، وغموض المسؤوليات، وارتفاع التكاليف، وتجزؤ البيانات، وتفاوت جودة الخدمة، وضعف القدرة على الاستجابة للتغيرات التشغيلية.

تعالج إعادة هندسة العمليات هذه التحديات من خلال التركيز على العملية من بدايتها إلى نهايتها، بدلاً من النظر إلى الأنشطة المنفصلة داخل الإدارات. فهي تدرس كيفية انتقال العمل بين الوظائف والأنظمة والموظفين والموردين والعملاء. ويساعد هذا المنظور الشامل على اكتشاف التأخيرات، ونقاط الاختناق، والضوابط غير الضرورية، وتكرار إدخال البيانات، وضعف تسليم المهام، والأنشطة التي تستهلك الموارد دون تحقيق قيمة ملموسة.

توفر الدورة إطارًا عمليًا لتحديد العمليات التي تحتاج إلى إعادة تصميم جوهرية، وتوثيق الوضع الحالي، وقياس الأداء، وتحليل الأسباب الجذرية، وبناء نموذج مستقبلي أكثر كفاءة. ويتعلم المشاركون كيفية ربط إعادة التصميم بالاستراتيجية المؤسسية، واحتياجات العملاء، والتحول الرقمي، والتميز التشغيلي، والنتائج القابلة للقياس.

وتوضح الدورة الفرق بين التحسين المستمر وإعادة التصميم الجذري. فالتحسين المستمر يكون مناسبًا عندما تكون العملية الأساسية سليمة وتحتاج إلى تطوير تدريجي، بينما تصبح إعادة الهندسة أكثر ملاءمة عندما يمنع هيكل العملية نفسه تحقيق تحسن ملموس. ويساعد هذا التمييز على اختيار مستوى التغيير المناسب وتجنب تطبيق تغييرات واسعة عندما يكون التحسين المحدد أكثر فاعلية وأقل مخاطرة.

تلعب التقنية دورًا مهمًا في إعادة هندسة العمليات، إلا أن الأتمتة وحدها لا تصلح عملية ضعيفة التصميم. فقد تؤدي أتمتة الموافقات غير الضرورية أو مسارات العمل المعقدة إلى تسريع الهدر بدلاً من إزالته. لذلك تركز الدورة على إعادة تصميم العملية أولاً، ثم اختيار التقنيات التي تدعمها، مثل أنظمة سير العمل، وتكامل البيانات، والخدمات الرقمية، والتحليلات، والذكاء الاصطناعي.



كما تتناول الدورة الأبعاد البشرية والتنظيمية للتغيير، لأن إعادة تصميم العمليات قد تؤثر في المسؤوليات، وصلاحيات القرار، والأدوار الوظيفية، والضوابط، ومؤشرات الأداء، والعلاقات بين الإدارات. ومن دون حوكمة فعالة، وتواصل واضح، وإشراك أصحاب المصلحة، وإدارة مناسبة للتغيير، قد تواجه المبادرات مقاومة أو تفشل أثناء التنفيذ.

تناسب الدورة القيادات التنفيذية، والمديرين، ومالكي العمليات، ومحللي الأعمال، ومتخصصي العمليات والجودة، ومديري المشروعات، والمهندسين، وفرق التحول الرقمي، والمستشارين الداخليين، والعاملين في تحسين الأداء داخل المؤسسات الحكومية والخاصة. ويمكن تطبيق مفاهيمها في قطاعات البنوك، والرعاية الصحية، والتصنيع، والاتصالات، والطاقة، والخدمات اللوجستية، والإدارة العامة، والتعليم، والمرافق، والتجزئة، والخدمات المهنية.

## أهداف الدورة

بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم مبادئ إعادة هندسة العمليات وقيمتها الاستراتيجية.
- التمييز بين تحسين العمليات وإعادة تصميمها والتحول الشامل.
- تحديد العمليات التي تحتاج إلى تغيير جوهري.
- تعريف حدود العملية وعملائها ومدخلاتها ومخرجاتها.
- توثيق العمليات الحالية وتحليلها.
- قياس تكلفة العملية وجودتها وزمنها وقدرتها التشغيلية.
- تحديد نقاط الاختناق والتكرار والتأخير والهدر.
- تحليل الأسباب الجذرية لضعف أداء العمليات.
- تصميم عمليات مستقبلية تركز على قيمة العميل.
- تبسيط مسارات العمل والموافقات والأدوار ونقاط القرار.
- تقييم فرص الأتمتة والتمكين الرقمي.
- تحليل مخاطر العمليات وضوابطها ومتطلبات الامتثال.
- إعداد مبرر عملي لإعادة تصميم العملية.
- تخطيط تنفيذ العمليات المعاد تصميمها.
- إدارة مشاركة أصحاب المصلحة ومقاومة التغيير.
- تطوير مؤشرات أداء وخارطة طريق لإعادة الهندسة.



## محاور الدورة

### اليوم الأول: أسس إعادة هندسة العمليات

- مفهوم إعادة هندسة العمليات وأهدافها.
- تطور الإدارة القائمة على العمليات.
- الفرق بين العمليات والوظائف والمهام.
- التفكير في العملية من البداية إلى النهاية.
- قيمة العميل وأصحاب المصلحة.
- إعادة الهندسة مقابل التحسين المستمر.
- الدوافع الاستراتيجية لإعادة التصميم.
- خصائص العمليات عالية الأداء.
- أسباب ضعف كفاءة العمليات.
- ملكية العمليات والمساءلة.
- حوكمة مبادرات إعادة الهندسة.
- عوامل النجاح والفشل الرئيسة.

### اليوم الثاني: تحليل الوضع الحالي للعملية

- اختيار العمليات وترتيب أولوياتها.
- تحديد نطاق العملية وحدودها.
- تحديد العملاء والموردين.
- المدخلات والمخرجات والضوابط والموارد.
- أساليب رسم خرائط العمليات.
- تحليل الأدوار والمسؤوليات.
- نقاط التسليم واتخاذ القرار.
- تحليل زمن الدورة والانتظار.
- تحليل التكلفة والموارد.
- تحديد نقاط الاختناق.
- كشف الأنشطة غير المضافة للقيمة.
- تشخيص أداء الوضع الحالي.



## اليوم الثالث: تصميم العملية المستقبلية

- مبادئ إعادة التصميم والتفكير الإبداعي.
- مراجعة الافتراضات المتعلقة بالعملية.
- إلغاء الأنشطة غير الضرورية.
- تبسيط الموافقات والضوابط.
- دمج المهام المترابطة.
- تقليل عمليات التسليم والتأخير.
- تقريب القرار من موقع العمل.
- التنفيذ المتوازي بدلاً من التسلسلي.
- التوحيد والمرونة في تصميم العمليات.
- تصميم يركز على احتياجات العميل.
- رسم خريطة العملية المستقبلية.
- اختبار بدائل إعادة التصميم.

## اليوم الرابع: التقنية والمخاطر وتمكين التغيير

- دور التقنية في دعم إعادة التصميم.
- أتمتة مسارات العمل.
- تكامل البيانات والمصدر الموحد للمعلومات.
- النماذج الرقمية والخدمات الذاتية.
- التحليلات وشفافية الأداء.
- تطبيقات الذكاء الاصطناعي.
- معايير اختيار الحلول التقنية.
- تقييم مخاطر العملية.
- الضوابط الداخلية والامتثال.
- تحليل أصحاب المصلحة وإشراكهم.
- مقاومة التغيير.
- التخطيط للتواصل والجاهزية.



## اليوم الخامس: التنفيذ والقياس والتطبيق العملي

- إعداد المبرر العملي لإعادة الهندسة.
- المنافع والتكاليف ومتطلبات الموارد.
- تخطيط التنفيذ وتسلسل المراحل.
- الاختبار التجريبي والتنفيذ المرحلي.
- الأدوار والمسؤوليات والحوكمة.
- توثيق العملية والإجراءات.
- التدريب وبناء القدرات.
- اختيار مؤشرات الأداء الرئيسة.
- تحديد خطوط الأساس والأهداف.
- متابعة المنافع بعد التنفيذ.
- دراسة حالة عملية لإعادة هندسة العمليات.
- إعداد خارطة طريق للتنفيذ.

## لماذا ينبغي حضور هذه الدورة؟

- تحديد العمليات التي تحتاج إلى إعادة تصميم جوهرية.
- تقليل التأخير والتكرار وعمليات التسليم غير الضرورية.
- تحسين جودة الخدمة وتجربة العملاء.
- خفض التكاليف التشغيلية وتحسين استخدام الموارد.
- إعداد خرائط واضحة للوضع الحالي والمستقبلي.
- تبسيط الموافقات والمسؤوليات واتخاذ القرار.
- ربط إعادة تصميم العمليات بالتحول الرقمي.
- تجنب أتمتة الأعمال غير الفعالة أو غير الضرورية.
- تعزيز ضوابط العمليات وإدارة المخاطر.
- إعداد مبررات أقوى لمبادرات التغيير.
- تحسين مواءمة أصحاب المصلحة والجاهزية للتنفيذ.
- تحقيق تحسينات قابلة للقياس والاستدامة.



## خاتمة الدورة

توفر إعادة هندسة العمليات للمؤسسات منهجًا منضبطًا لتحقيق تحسينات كبيرة عندما تصبح الإجراءات والهياكل والضوابط الحالية غير قادرة على دعم المتطلبات الاستراتيجية والتشغيلية. وهي تشجع القيادات على إعادة التفكير في كيفية إنشاء القيمة بدلاً من الاكتفاء بتعديل الممارسات القائمة.

تزود هذه الدورة المشاركين بمهارات عملية لاختيار العمليات، وتحليل الأداء الحالي، وتحديد الأسباب الجذرية، وتصميم الوضع المستقبلي. كما تعزز قدرتهم على تحقيق التوازن بين الكفاءة، وقيمة العميل، والتقنية، والمخاطر، والامتثال، والاستعداد المؤسسي.

يمكن تطبيق مخرجات الدورة من خلال إعادة تصميم العمليات ذات الأثر المرتفع، وتبسيط الموافقات، وتوضيح المسؤوليات، وتقليل التأخير، وتطبيق الحلول الرقمية المناسبة. كما سيتمكن المشاركون من وضع مؤشرات توضح مدى نجاح العملية الجديدة في تحقيق النتائج المستهدفة.

وعلى المدى الطويل، تساعد إعادة هندسة العمليات الفعالة المؤسسات على أن تصبح أكثر استجابة وكفاءة وقدرة على التكيف. كما تؤسس لتميز تشغيلي مستدام، وتحول رقمي أكثر نضجًا، وتحسين جودة الخدمات، ورفع مستوى الأداء المؤسسي.

