

مقدمة الدورة:

تهدف دورة الاحتراف المتقدم في إدارة إجراءات العمل باعتماد BPTrends Associates إلى تمكين المشاركين من اكتساب معرفة شاملة ومهارات متطورة في مجال تحليل وتصميم وتحسين إجراءات العمل داخل المؤسسات. وتعتمد هذه الدورة على أحدث المعايير العالمية وأفضل الممارسات المعتمدة في مجال إدارة إجراءات العمل، مع التركيز على تطبيق نموذج BPTrends العملي في بيئة العمل المعاصرة، مما يسهم في تعزيز الأداء المؤسسي ورفع مستوى الكفاءة التشغيلية للمؤسسات.

تركز هذه الدورة بشكل رئيسي على إعداد محترفين مؤهلين قادرين على قيادة مبادرات التحول المؤسسي، بالإضافة إلى تطبيق استراتيجيات فعالة لتحسين العمليات والإجراءات داخل المؤسسة. كما توفر الدورة إطاراً عملياً لفهم العلاقة بين إدارة إجراءات العمل وتحقيق الأداء المؤسسي الأمثل. وتمنح المشاركين فرصاً تطبيقية واقعية لتحليل مواقف وسيناريوهات مختلفة، وتطوير حلول مبتكرة وفعالة. تعد هذه الدورة محطة مهمة للمهنيين الطامحين لتولي مناصب قيادية في مجالات تحسين العمليات، إدارة الجودة، والتحول الرقمي المؤسسي.

الفئات المستهدفة:

- مدراء العمليات ومسؤولو إدارة الجودة في المؤسسات.
- الاستشاريون المختصون بإدارة التغيير المؤسسي.
- خبراء تحسين الأداء المؤسسي وتطوير العمليات.
- مسؤولو تطوير الأعمال والتخطيط الاستراتيجي.
- أخصائيو التحول الرقمي وتكنولوجيا المعلومات.
- قادة فرق إدارة العمليات وإجراءات العمل.
- مهندسو العمليات ومتخصصو تحسين الإنتاجية.
- العاملون في إدارة المشاريع على مستوى المؤسسات.
- موظفو وحدات التخطيط التنظيمي والتطوير المؤسسي.
- المدراء التنفيذيون المعنيون برفع كفاءة الأداء المؤسسي.

أهداف الدورة التدريبية:

عند الانتهاء من هذه الدورة التدريبية، سيكون المشاركون قادرين على:

- تحليل المشكلات التنظيمية المعقدة باستخدام أدوات تقييم العمليات المختلفة.
- تصميم إجراءات عمل منظمة ومهيكلية لتحسين أداء المؤسسة بشكل ملموس.
- تطوير خريطة سير العمليات بطريقة منهجية وفق نموذج BPTrends.
- تطبيق أساليب توثيق وتحليل الإجراءات بدقة وفعالية.

- تقييم مدى توافق العمليات المؤسسية مع الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة.
- اختيار الأنسب من الأساليب المتنوعة لإعادة هندسة العمليات التنظيمية.
- إدارة عمليات التغيير المؤسسي المرافقة لتحسين الإجراءات بشكل منهجي.
- تنفيذ مشاريع تحسين العمليات وفق إطار زمني ومنهجي محدد.
- تقديم توصيات مبنية على تحليلات دقيقة لتحسين الكفاءة التشغيلية.
- توظيف نظم المعلومات والتقنيات الحديثة لدعم إدارة الإجراءات وتحسينها.
- تنمية مهارات اتخاذ قرارات مبنية على مؤشرات الأداء الرئيسية.
- تعزيز التعاون بين الفرق المختلفة لضمان استمرارية تدفق العمليات.
- إعداد تقارير احترافية توضح نتائج التحسينات والتطويرات المقترحة.
- تطبيق مفاهيم إدارة الجودة المستمرة في تطوير إجراءات العمل.
- استخدام التفكير التحليلي لتحديد الفجوات ومواطن الضعف التشغيلية.
- تحسين تجربة العملاء من خلال تبسيط وتطوير إجراءات العمل.

الكفاءات المستهدفة:

- القدرة على تحليل العمليات التنظيمية بمهارة عالية واحترافية.
- إتقان تصميم خرائط سير العمليات وتحسينها بما يتوافق مع أفضل الممارسات.
- تطبيق نماذج إدارة الإجراءات الحديثة وفق منهجيات معتمدة.
- استخدام أدوات القياس والتحليل المؤسسي لاتخاذ القرارات السليمة.
- قيادة مشاريع تحسين الأداء المؤسسي بفعالية عالية.
- إدارة عمليات التغيير وتعزيز التفاعل الإيجابي مع فرق العمل المختلفة.
- ربط الأداء المؤسسي بالإجراءات التشغيلية بشكل متكامل.
- تقديم حلول عملية تساهم في رفع الكفاءة وتقليل التكاليف التشغيلية.
- توظيف التكنولوجيا الحديثة في إدارة وتطوير العمليات المؤسسية.

محتوى الدورة:

الوحدة الأولى: مقدمة في إدارة إجراءات العمل وأسس نموذج BPTrends

- التعريف بمفاهيم إدارة إجراءات العمل وأهميتها في المؤسسات.
- تطور إدارة العمليات التنظيمية عبر العقود المختلفة.
- التمييز بين إدارة العمليات وإدارة المشاريع من حيث الأهداف والمهام.
- دور إجراءات العمل في تعزيز كفاءة الأداء المؤسسي.
- تقديم شامل لنموذج BPTrends ومجالات تطبيقه المتنوعة.

- العلاقة بين نموذج BPTrends وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة.
- المبادئ الأساسية لتوثيق وتحليل الإجراءات وفق المعايير العالمية.
- أمثلة تطبيقية توضح أهمية تبني نموذج موحد لإدارة الإجراءات.
- التحديات الأساسية التي تواجه المؤسسات في مجال إدارة الإجراءات.

الوحدة الثانية: توثيق وتحليل إجراءات العمل القائمة

- خطوات جمع البيانات وتحليل سير العمليات بطرق علمية.
- استخدام أدوات رسم خرائط العمليات مثل BPMN.
- تحليل الفجوات وتحديد نقاط الاختناق ومواطن الضعف في الإجراءات القائمة.
- التحقق من اتساق الإجراءات مع سياسات ومعايير الجودة المتبعة.
- دراسة حالة تطبيقية لتحليل إجراءات عملية في مؤسسة واقعية.
- تقييم الأداء التشغيلي من منظور إجراءات العمل.
- ربط نتائج التحليل بالأداء المؤسسي العام.
- أدوات دعم اتخاذ القرار في تحليل وتطوير الإجراءات.

الوحدة الثالثة: إعادة تصميم العمليات المؤسسية

- مبادئ وأسس إعادة هندسة الإجراءات (Business Process Reengineering).
- الفرق بين التحسين التدريجي والتحول الجذري في العمليات.
- كيفية بناء خريطة سير عمليات جديدة تتسم بالفعالية والكفاءة.
- دمج أدوات التحليل مع خطط إعادة التصميم بشكل متكامل.
- اختيار البدائل المناسبة وتقييمها لرفع كفاءة الإجراءات.
- بناء نموذج محاكاة للعمليات الجديدة لتجربتها وتحليلها.
- تقنيات اختبار وتحليل الإجراءات الجديدة قبل التنفيذ الفعلي.
- إعداد خطط تنفيذية مرنة لضمان تحسين الإجراءات بشكل مستدام.
- دراسة حالة ناجحة لإعادة هندسة العمليات في مؤسسة رائدة.

الوحدة الرابعة: إدارة التغيير وتطبيق الإجراءات الجديدة

- التعرف على مقاومات التغيير المحتملة داخل المؤسسة.
- إعداد خطة متكاملة لإدارة التغيير المصاحبة لتحسين الإجراءات.
- استراتيجيات التواصل الفعالة مع جميع أصحاب المصلحة.
- تعزيز ثقافة التقبل والتطوير المستمر بين الموظفين.
- تدريب وتأهيل الفرق على الإجراءات الجديدة بشكل عملي.
- قياس أثر التغيير على الأداء المؤسسي من خلال مؤشرات محددة.
- رصد مؤشرات القبول والتفاعل مع النظام الجديد.
- معالجة التحديات والصعوبات أثناء تنفيذ الإجراءات الجديدة.

- ضمان استدامة التحسينات التشغيلية وثبيتها في المؤسسة.

الوحدة الخامسة: التكنولوجيا والتحول الرقمي في إدارة الإجراءات

- توظيف نظم إدارة سير العمل (Workflow Management Systems) في المؤسسات.
- استخدام الأنظمة الرقمية المتقدمة لرسم وتحليل العمليات بكفاءة.
- الربط بين مبادرات التحول الرقمي وتحسين إجراءات العمل.
- تطبيق أدوات الأتمتة لتقليل التدخل اليدوي في العمليات التشغيلية.
- مراقبة الأداء الفوري من خلال لوحات البيانات الرقمية.
- أهمية أمن المعلومات في إدارة الإجراءات الرقمية.
- تأثير تجربة المستخدم وواجهة النظام على جودة سير العمليات.
- التفاعل بين فرق العمل والأنظمة التقنية الحديثة.
- مؤشرات نجاح تطبيق التحول الرقمي في إدارة العمليات المؤسسية.

خلاصة وتوصيات الدورة:

تشكل هذه الدورة المتقدمة في إدارة إجراءات العمل باعتماد BPTrends Associates مرجعاً شاملاً ومتقدماً للمهنيين الذين يسعون لتحسين الأداء المؤسسي من خلال تطوير منهجيات إدارة الإجراءات. كما تتيح الدورة فرصاً عملية لتطبيق المفاهيم والنماذج الحديثة، وخاصة نموذج BPTrends، ضمن بيئات العمل الحقيقية.

ينصح بشدة بدمج مخرجات وتوصيات هذه الدورة ضمن الخطط الاستراتيجية للمؤسسات، مع الاستمرار في التدريب وتحديث المعرفة حول أحدث النماذج والمنهجيات لضمان تحقيق التحسين المستدام والارتقاء بجودة الأداء المؤسسي إلى أعلى المستويات.