

رقم الدورة 1308

# دورة إدارة عمليات الأعمال

إدارة الأعمال  
إدارة الأعمال والقيادة

طريقة التقديم

حضور

التواريخ

٨٢ سبتمبر - ٢ أكتوبر ٢٠٢٢

المدة

5 أيام

المكان

مراكش، المغرب



## تفاصيل الموعد المجدول

|               |                           |
|---------------|---------------------------|
| المدينة       | مراكش، المغرب             |
| التاريخ       | ٨٢ سبتمبر – ٢ أكتوبر ٢٠٢٢ |
| طريقة التقديم | حضوري                     |
| رسوم الدورة   | € ٠٠٣,٤٥                  |

## نظرة عامة على الدورة

تم تصميم دورة إدارة عمليات الأعمال لتزويد المديرين والمتخصصين والموظفين المسؤولين عن العمليات وتطوير الأداء بفهم عملي ومنهجي لكيفية تصميم عمليات الأعمال وتوثيقها وتحليلها وتحسينها وقياس أدائها وإدارتها بصورة مستمرة. وتركز الدورة على العلاقة بين عمليات الأعمال والاستراتيجية المؤسسية والأداء التشغيلي وجودة الخدمات وإدارة المخاطر والتكاليف ورضا العملاء، بما يساعد المشاركين على تطوير منظور متكامل لإدارة العمليات وتحسين النتائج المؤسسية.

تُعد إدارة عمليات الأعمال من الممارسات الأساسية للمؤسسات التي تسعى إلى رفع الكفاءة التشغيلية وتحسين جودة الخدمات وتعزيز وضوح المسؤوليات وتحقيق استخدام أكثر فعالية للموارد. فالعمليات غير الفعالة قد تؤدي إلى التأخير، وتكرار الإجراءات، والازدواجية، وكثرة الموافقات، وضعف التنسيق بين الإدارات، وارتفاع المخاطر التشغيلية، وتفاوت مستوى الخدمة. لذلك توفر هذه الدورة منهجية عملية لتحديد نقاط الضعف وتحليل أسبابها وإعادة تصميم العمليات بما يدعم الأداء المؤسسي.

تغطي الدورة دورة حياة عمليات الأعمال بصورة متكاملة، بدءًا من تحديد العمليات وبناء هيكل العمليات وتوثيق الوضع الحالي، مرورًا برسم خرائط العمليات وتحليل الأداء وتحديد الاختناقات ومواطن الهدر، وصولًا إلى إعادة تصميم العمليات وتحسين سير العمل والحوكمة وقياس الأداء والتحسين المستمر. كما يتعرف المشاركون على أدوات عملية لتحليل العمليات، وتحليل الأسباب الجذرية، وقياس الأداء، وإدارة أصحاب المصلحة، وتحديد المسؤوليات وملكية العمليات.

وتناسب الدورة الجهات الحكومية والوزارات والمؤسسات العامة والبنوك والمؤسسات المالية وشركات النفط والغاز والمؤسسات الكبرى التي تعتمد على عمليات مترابطة ومعقدة بين الإدارات. ومن خلال تطوير قدرات إدارة عمليات الأعمال، تستطيع المؤسسات دعم توحيد الإجراءات، وتحسين التنسيق بين الوحدات التنظيمية، ورفع جودة الخدمات، وتعزيز مبادرات التحول الرقمي، وتحسين الكفاءة التشغيلية، وربط العمليات بصورة أكثر فعالية بالأهداف الاستراتيجية.

## أهداف الدورة

- تحليل المفاهيم والمبادئ الأساسية لإدارة عمليات الأعمال وتقييم علاقتها بالأداء المؤسسي خلال فترة الدورة.
- تحديد العمليات الرئيسية ومالكي العمليات وأصحاب المصلحة والمدخلات والمخرجات والعلاء ومتطلبات الأداء في حالات عملية.
- تطوير خرائط واضحة للعمليات وتوثيق سير العمل الحالي بطريقة توضح الأنشطة والقرارات والمسؤوليات ونقاط التسليم.
- تقييم العمليات الحالية لتحديد الاختناقات والتكرار والتأخير والأنشطة غير الضرورية ونقاط الضعف في الضوابط والإجراءات.
- تطبيق أساليب تحليل العمليات وتحليل الأسباب الجذرية لتحديد الأسباب الأساسية لمشكلات الأداء التشغيلي.
- تقييم أداء العمليات باستخدام مؤشرات مناسبة تشمل الوقت والتكلفة والجودة والإنتاجية ومستويات الخدمة.
- تصميم عمليات مستقبلية محسنة تقلل التعقيد والأنشطة غير ذات القيمة مع المحافظة على الضوابط والمتطلبات التنظيمية.
- تحسين التنسيق بين الإدارات من خلال تحديد الأدوار والمسؤوليات ونقاط التسليم وملكية العمليات وصلاحيات اتخاذ القرار.

- تطبيق مبادئ إدارة عمليات الأعمال في مبادرات الأتمتة والتحول الرقمي من خلال تحديد العمليات المناسبة للتحسين والأتمتة.
- تطوير أساليب عملية لحوكمة العمليات ومتابعة الأداء وتعزيز المساءلة والتحسين المستمر.
- إعداد وتنفيذ خطة عملية لتحسين إحدى عمليات الأعمال بما يتوافق مع الأولويات المؤسسية ومؤشرات الأداء والنتائج المستهدفة.
- من ينبغي أن يحضر:
- تستهدف دورة إدارة عمليات الأعمال المهنيين والمسؤولين عن تحليل العمليات وإدارتها وتطويرها وتوثيقها وتحسينها داخل المؤسسات. وتشمل الفئات المستهدفة مديري العمليات، وأخصائيي تحسين العمليات، ومحلي الأعمال، ومحلي العمليات، ومالكي العمليات، ومديري المشاريع، وأخصائيي الجودة، وأخصائيي الأداء المؤسسي، ومستشاري التطوير التنظيمي، وأخصائيي التميز التشغيلي والتحسين المستمر.
- كما تناسب المديرين والمتخصصين العاملين في العمليات، والخدمات المصرفية والمالية، والمشتريات، وسلاسل الإمداد، والموارد البشرية، وتقنية المعلومات، وخدمة العملاء، والهندسة، والصيانة، والامتثال، وإدارة المخاطر، والخدمات المشتركة، والإدارات المؤسسية. وتعد مفيدة أيضًا للمتخصصين المشاركين في مبادرات التحول الرقمي، والأتمتة، وتطوير الخدمات، وإعادة تصميم الإجراءات، وتحسين الكفاءة التشغيلية.
- ويمكن للمديرين التنفيذيين ورؤساء الإدارات وقادة التحول والتطوير المؤسسي والحوكمة وصناع القرار الاستفادة من الدورة عند مسؤوليتهم عن تحسين الكفاءة التنظيمية، وتوحيد العمليات، وتعزيز المساءلة، وإدارة العمليات المشتركة بين الإدارات، وربط الأداء التشغيلي بالأهداف الاستراتيجية.

## الفئة المستهدفة

The Business Process Management Training Course is designed for professionals responsible for analyzing, managing, improving, documenting, or coordinating organizational processes. It is particularly suitable for process owners, business process analysts, business analysts, operations managers, process improvement specialists, quality professionals, project managers, internal consultants, performance

management specialists, and continuous improvement professionals.

The program is also valuable for managers and specialists working in operations, finance, banking, procurement, supply chain, human resources, information technology, customer service, engineering, maintenance, compliance, risk management, shared services, and corporate administration. Professionals involved in digital transformation, automation, organizational development, service improvement, and operational excellence can use BPM techniques to strengthen process design and implementation. Executives, department heads, transformation leaders, governance professionals, and decision makers can also benefit from the course when they are responsible for improving organizational efficiency, standardizing processes, strengthening accountability, managing cross-functional workflows, or aligning operational processes with strategic objectives. It is suitable for both organizations developing BPM capabilities and teams seeking to establish a structured approach to process improvement.

## مخرجات التعلم

- شرح المبادئ والمفاهيم ودورة حياة إدارة عمليات الأعمال وتوضيح قيمتها بالنسبة للأداء المؤسسي.
- تحديد العمليات الحرجة وترتيب أولوياتها وفقاً لأهميتها الاستراتيجية وتأثيرها التشغيلي ومخاطرها وقيمتها للعملاء وفرص تحسينها.
- إعداد خرائط للعمليات الحالية توضح الأنشطة ونقاط القرار والمدخلات والمخرجات والأدوار والأنظمة ونقاط التسليم.
- تحليل عمليات الأعمال لتحديد الاختناقات والخطوات غير الضرورية والتكرار وإعادة العمل والتأخير ونقاط ضعف الضوابط.
- تطبيق أساليب تحليل الأسباب الجذرية وحل المشكلات المنظمة لمعالجة مشكلات أداء العمليات المتكررة.
- تحديد مؤشرات أداء مناسبة لقياس كفاءة وفعالية وجودة وتكلفة ومدة العمليات ومستويات الخدمة.

- تصميم عمليات مستقبلية محسنة ترفع كفاءة سير العمل مع المحافظة على متطلبات الحوكمة والرقابة والامتثال.
- تحديد ملكية العمليات والأدوار والمسؤوليات والمساءلة المشتركة بين الإدارات لتحسين حوكمة العمليات.
- تقييم فرص أتمتة العمليات وسير العمل الرقمي بناءً على طبيعة العملية ومتطلبات الأعمال والقيمة المتوقعة.
- إعداد مبادرات عملية لتحسين العمليات تتضمن الأولويات والمسؤوليات ومؤشرات الأداء وإجراءات التنفيذ.
- تقييم تأثير تغييرات العمليات على الموظفين والعلاء والأنظمة والضوابط وأصحاب المصلحة.
- تطبيق منهجية للتحسين المستمر تساعد على المحافظة على أداء العمليات وتعزيز قدرة المؤسسة على التطوير والتكيف.

## محاوور الدورة

المحتوى التدريبي:

### اليوم الأول

## أساسيات إدارة عمليات الأعمال وبنية العمليات المؤسسية

- مفهوم إدارة عمليات الأعمال ودورها في المؤسسات الحديثة
- المفاهيم والمبادئ الأساسية لإدارة عمليات الأعمال
- دورة حياة عمليات الأعمال
- ربط عمليات الأعمال بالاستراتيجية والأهداف والأداء المؤسسي
- التفكير القائم على العمليات مقابل الإدارة التقليدية القائمة على الوظائف
- تحديد العمليات الأساسية والعمليات الداعمة والعمليات الإدارية والتمكينية
- التسلسل الهرمي للعمليات والعمليات الفرعية والأنشطة والمهام

اليوم الأول — تابع

- تحديد العملاء وأصحاب المصلحة والمدخلات والمخرجات ومتطلبات العمليات
- ملكية العمليات والمسؤوليات والمساءلة
- حوكمة عمليات الأعمال وتحديد المسؤوليات التنظيمية
- ترتيب أولويات العمليات وفقًا للقيمة والمخاطر وتأثير العملاء والأهمية الاستراتيجية
- التطبيق العملي: إعداد هيكل عام للعمليات وتحديد العمليات ذات الأولوية للتحسين

اليوم الثاني

## رسم خرائط العمليات وتوثيق وتحليل الوضع الحالي

- مبادئ رسم خرائط عمليات الأعمال الفعالة
- مخططات تدفق العمليات وسير العمل وتوثيق الإجراءات
- توثيق الأنشطة والقرارات والمدخلات والمخرجات والأنظمة والأدوار ونقاط التسليم
- تحديد مالكي العمليات والمسؤوليات بين الإدارات والوحدات التنظيمية
- أساليب توثيق وتحليل الوضع الحالي للعمليات
- تحديد الاختلافات والاستثناءات والاعتماديات ونقاط الموافقة
- تحليل نقاط التسليم بين الإدارات والوحدات التنظيمية
- تحديد الاختناقات والتكرار وإعادة العمل والتأخير والخطوات غير الضرورية
- استخدام خرائط العمليات لتحسين التواصل والتوحيد والمساءلة
- توثيق العمليات لأغراض التشغيل والحوكمة والتحسين
- التطبيق العملي: إعداد وتحليل خريطة للوضع الحالي لعملية مؤسسية واقعية

## اليوم الثالث

## قياس أداء العمليات وتحليل فرص التحسين

- مفهوم أداء العمليات والفعالية التشغيلية
- تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية للعمليات وأطر قياس الأداء
- قياس مدة العملية والإنتاجية وحجم الإنجاز والجودة والتكلفة ومستويات الخدمة
- تحديد فجوات الأداء ومصادر عدم الكفاءة
- تحليل الأسباب الجذرية لمشكلات العمليات
- تطبيق تحليل باريتو وتحليل السبب والنتيجة وأساليب حل المشكلات
- التمييز بين الأنشطة ذات القيمة والأنشطة غير ذات القيمة
- تقليل الهدر والتكرار وإعادة العمل والموافقات غير الضرورية وتعقيد العمليات
- تقييم مخاطر العمليات ونقاط ضعف الضوابط والمتطلبات التنظيمية
- ترتيب فرص التحسين وفقاً للتأثير وقابلية التنفيذ
- التطبيق العملي: تحليل بيانات أداء إحدى العمليات وإعداد مصفوفة لأولويات فرص التحسين

## اليوم الرابع

## إعادة تصميم العمليات والأتمتة والتحول الرقمي

- مبادئ إعادة تصميم العمليات وتحسينها
- تصميم العمليات المستقبلية وسير العمل المحسن
- تبسيط العمليات مع المحافظة على الضوابط والمسؤوليات الأساسية
- إعادة تصميم الأدوار والمسؤوليات والموافقات ونقاط التسليم
- دمج متطلبات العملاء في إعادة تصميم العمليات
- توحيد العمليات بين الإدارات والفروع والمواقع والوحدات التنظيمية

اليوم الرابع — تابع

- تحديد فرص أتمتة سير العمل وإدارة العمليات الرقمية
- العلاقة بين إدارة عمليات الأعمال والأتمتة والبيانات والأنظمة والتحول الرقمي
- تقييم جاهزية العمليات للأتمتة وتحديد الأولويات
- تقييم القيمة التشغيلية والإدارية المتوقعة من أتمتة العمليات
- إدارة الآثار التنظيمية والتشغيلية الناتجة عن تغييرات العمليات
- التطبيق العملي: إعادة تصميم عملية معقدة من الوضع الحالي إلى الوضع المستقبلي وتحديد فرص التحسين والأتمتة

اليوم الخامس

## حوكمة العمليات والتنفيذ والتحسين المستمر

- تأسيس إطار فعال لحوكمة عمليات الأعمال
- تحديد ملكية العمليات والمسؤوليات والمعايير وصلاحيات اتخاذ القرار
- تطوير لوحات متابعة أداء العمليات وآليات المراقبة
- إدارة مبادرات تحسين العمليات وتحديد أولويات التنفيذ
- إعداد مبررات الأعمال لمبادرات تحسين وإعادة تصميم العمليات
- إدارة أصحاب المصلحة والتواصل أثناء تنفيذ تغييرات العمليات
- تقييم مخاطر التنفيذ والاعتماديات والموارد والتأثيرات التنظيمية
- إنشاء دورات منتظمة لمراجعة العمليات وتحسينها
- ربط إدارة عمليات الأعمال بالتميز التشغيلي وإدارة الجودة وإدارة المخاطر والأهداف الاستراتيجية
- دمج تحسين العمليات في منظومة إدارة الأداء المؤسسي
- بناء ثقافة التحسين المستمر ورفع كفاءة العمليات

اليوم الخامس — تابع

- الورشة الختامية: إعداد خطة متكاملة لتحسين عملية أعمال تشمل تحليل الوضع الحالي، وتصميم الوضع المستقبلي، ومؤشرات الأداء، والحوكمة، وأولويات التنفيذ، والمخاطر، والمسؤوليات، وإجراءات التحسين المستمر.

## للتسجيل أو لطلب مزيد من المعلومات

صفحة الدورة: <https://quest-training.com/courses/business-process-management-training-course>

الموقع الإلكتروني: <https://quest-training.com>

البريد الإلكتروني: [info@quest-training.com](mailto:info@quest-training.com)

الهاتف: +905016771440