

رقم الدورة 1309

# دورة إدارة العمليات التشغيلية للأعمال

إدارة الأعمال  
إدارة الأعمال والقيادة

طريقة التقديم

حضور

التواريخ

١٢-٥٢ سبتمبر ٢٠٢٢

المدة

5 أيام

المكان

بانكوك، تايلاند



## تفاصيل الموعد المجدول

بانكوك، تايلاند

المدينة

١٢-٥٢ سبتمبر ٢٠٢٢

التاريخ

حضور

طريقة التقديم

€ ١,٦٠٠

رسوم الدورة

## نظرة عامة على الدورة

تم تصميم دورة إدارة العمليات التشغيلية للأعمال لتزويد المديرين والمتخصصين والمهنيين بفهم متكامل لكيفية تخطيط وإدارة ومراقبة وتحسين العمليات اليومية التي تدعم تحقيق الأهداف المؤسسية. وتركز الدورة على تحويل الاستراتيجية إلى أداء تشغيلي فعلي من خلال الإدارة الفعالة للموارد والموظفين والعمليات والجودة والتكاليف ومستويات الخدمة، مع تعزيز القدرة على اتخاذ قرارات تشغيلية أكثر كفاءة وارتباطًا بأولويات المؤسسة.

تُعد الإدارة الفعالة للعمليات التشغيلية من العناصر الأساسية لنجاح المؤسسات التي تعمل في بيئات تنافسية أو معقدة، حيث تعتمد النتائج على قدرة الإدارات المختلفة على تنسيق الموارد وإدارة سير العمل ومتابعة الأداء والاستجابة للمشكلات والتغيرات. وتساعد هذه الدورة المشاركين على فهم كيفية إدارة العمليات بصورة متكاملة، وتحديد أسباب ضعف الأداء، وتحسين استخدام الموارد، وتقليل الاختناقات والتأخير، وتعزيز الإنتاجية وجودة الخدمات.

تتناول دورة إدارة العمليات التشغيلية للأعمال الجوانب الأساسية للإدارة التشغيلية، بما في ذلك التخطيط التشغيلي، وإدارة الموارد، وإدارة الأداء، وإدارة الجودة، وإدارة المخاطر التشغيلية، وتخصيص الموارد، وتحسين الإنتاجية، وإدارة فرق العمل، ومتابعة مؤشرات الأداء، وحل المشكلات، والتحسين المستمر. كما تربط الدورة بين القرارات التشغيلية والنتائج المالية والاستراتيجية وخدمة العملاء.

وتوفر الدورة قيمة عملية للجهات الحكومية والوزارات والمؤسسات العامة والبنوك والمؤسسات المالية وشركات النفط والغاز والمؤسسات الكبرى التي تحتاج إلى رفع كفاءة العمليات وتحسين مستويات الخدمة وتعزيز المساهمة

التشغيلية. كما تساعد المديرين والمشرفين والمتخصصين على تطوير القدرة على إدارة الأداء اليومي مع الحفاظ على التركيز على الأهداف المؤسسية طويلة المدى.

## أهداف الدورة

- تحليل المبادئ الأساسية لإدارة العمليات التشغيلية وتقييم دورها في تحقيق الأداء المؤسسي خلال فترة الدورة.
- تطوير خطط تشغيلية واضحة تربط بين الأهداف الاستراتيجية والموارد والأنشطة والنتائج المطلوبة.
- تقييم كفاءة العمليات الحالية وتحديد الاختناقات والتأخيرات ومصادر الهدر ومواطن ضعف الأداء.
- تطبيق أساليب عملية لتخصيص الموارد البشرية والمالية والتشغيلية وفقاً للأولويات ومستويات الطلب.
- تحسين إدارة سير العمل والتنسيق بين الإدارات والوحدات التنظيمية لتحقيق انسيابية أكبر في العمليات.
- تقييم مؤشرات الأداء التشغيلية واستخدامها لمتابعة النتائج وتحديد الفجوات واتخاذ الإجراءات التصحيحية.
- تصميم أساليب عملية لتحسين الإنتاجية والكفاءة وجودة الخدمات مع المحافظة على المتطلبات الرقابية والتنظيمية.
- تطبيق أساليب منظمة لتحليل المشكلات التشغيلية وتحديد أسبابها الجذرية ووضع حلول قابلة للتنفيذ.
- تعزيز إدارة المخاطر التشغيلية من خلال تحديد مصادر المخاطر وتقييم تأثيرها ووضع إجراءات مناسبة للتعامل معها.
- تحسين إدارة فرق العمل وتوزيع المسؤوليات وتعزيز المساءلة والتواصل والتنسيق في البيئة التشغيلية.
- تطوير مبادرات للتحسين المستمر تربط بين الأداء التشغيلي ورضا العملاء والتكلفة والجودة والأهداف المؤسسية.
- من ينبغي أن يحضر:
- تستهدف دورة إدارة العمليات التشغيلية للأعمال المديرين والمشرفين ورؤساء الوحدات والمهنيين المسؤولين عن إدارة العمليات اليومية وتحقيق مستويات الأداء المستهدفة. وتشمل الفئات المستهدفة مديري

العمليات، ومديري الإدارات التشغيلية، والمشرفين، وقادة الفرق، ومديري الخدمات، ومديري الفروع، وأخصائي العمليات، وأخصائي الأداء، وأخصائي الجودة، ومطلي الأعمال، والمهنيين المسؤولين عن تحسين الكفاءة التشغيلية.

- كما تناسب العاملين في العمليات المصرفية والمالية، والخدمات الحكومية، والهندسة، والصيانة، والنفط والغاز، والمشتريات، وسلاسل الإمداد، والموارد البشرية، وتقنية المعلومات، وخدمة العملاء، والخدمات المشتركة، والإدارة المؤسسية. وتعد مناسبة للموظفين الذين يتولون مسؤوليات تنسيق العمليات أو متابعة مؤشرات الأداء أو إدارة الموارد أو تنفيذ مبادرات التحسين التشغيلي.
- ويمكن للمديرين التنفيذيين ورؤساء الإدارات وصناع القرار الاستفادة من الدورة لفهم العوامل التي تؤثر في الأداء التشغيلي وتحسين التنسيق بين الوحدات التنظيمية وربط القرارات التشغيلية بالأهداف الاستراتيجية والمالية. كما تناسب المؤسسات التي تسعى إلى تطوير قدرات الإدارة التشغيلية وبناء ثقافة قائمة على الأداء والكفاءة والتحسين المستمر.

## الفئة المستهدفة

The Managing Business Operations Training Course is designed for managers, supervisors, department heads, team leaders, and professionals responsible for managing or supporting day-to-day business operations. It is particularly suitable for Operations Managers, Operations Supervisors, Service Managers, Branch Managers, Business Operations Specialists, Performance Management Specialists, Process Improvement Professionals, Quality Specialists, Business Analysts, and professionals responsible for operational coordination and performance.

The course is also relevant to professionals working in banking and financial services, government operations, oil and gas, engineering, maintenance, procurement, supply chain, human resources, information technology, customer service, shared services, administration, and corporate support functions. It is suitable for professionals who manage resources, coordinate workflows, monitor operational performance, implement improvement initiatives, or contribute to operational

decision-making.

Executives, department heads, and organizational decision makers can benefit from the program by developing a stronger understanding of the factors that influence operational performance and by strengthening the connection between daily operations, financial outcomes, customer expectations, risk management, and strategic objectives. The course is also appropriate for organizations seeking to strengthen operational leadership and establish a culture of performance, accountability, efficiency, and continuous improvement.

## مخرجات التعلم

- شرح المبادئ الأساسية لإدارة العمليات التشغيلية وعلاقتها بالاستراتيجية والأداء المؤسسي.
- إعداد خطة تشغيلية تربط الأهداف والأنشطة والموارد ومؤشرات الأداء والنتائج المستهدفة.
- تحليل العمليات اليومية وتحديد الاختناقات والتأخيرات والازدواجية ومصادر عدم الكفاءة.
- تطبيق أساليب فعالة لتخصيص الموارد وتحسين استخدام الوقت والموظفين والمعدات والميزانيات التشغيلية.
- استخدام مؤشرات الأداء التشغيلية لمتابعة الإنتاجية والجودة والتكلفة والوقت ومستويات الخدمة.
- تحليل المشكلات التشغيلية باستخدام أساليب منظمة وتحديد الأسباب الجذرية بدلاً من معالجة الأعراض فقط.
- تطوير إجراءات عملية لتحسين سير العمل وتقليل التأخير وتحسين التنسيق بين الإدارات.
- تقييم المخاطر التشغيلية وتحديد الإجراءات المناسبة للحد من تأثيرها على استمرارية الأعمال والأداء.
- تطبيق مبادئ إدارة الجودة والتحسين المستمر في العمليات اليومية.
- تعزيز مهارات قيادة فرق العمليات وتوزيع المسؤوليات والمتابعة والمساءلة والتواصل.
- تقييم تأثير القرارات التشغيلية على التكاليف والجودة والعملاء والموظفين والأهداف المؤسسية.
- إعداد خطة تحسين تشغيلية قابلة للتطبيق تتضمن الأولويات والإجراءات والمسؤوليات ومؤشرات القياس.

## محاوور الءورة

المءءوى الءرءبى:

الءوم الأول

### أساسىاء إءارة العملىاء الءشغىلىة وربطها بالاسءراءىجىة

- مفهوم إءارة العملىاء الءشغىلىة وءورها فى ءءقق أهداف المؤسسة
- العلاءة بىن الاسءراءىجىة والإءارة الءشغىلىة والءاءء المؤسسىة
- وظائف الإءارة الءشغىلىة الأساسية
- ءءىء الأهداف والأولوىاء الءشغىلىة
- ءصمىم الءطء الءشغىلىة وربطها بالأهداف الاسءراءىجىة
- فهم العملىاء الأساسية والءاعمة والءءماء المرءبطة بها
- ءوزىع المسؤولىاء ووضوح الأدوار فى البىئة الءشغىلىة
- إءارة ءوازن بىن الءوءة والءكلفة والوقت ومسءوى الءءمة
- فهم اءءىاءاء العماء وأصءاب المصلحة وءأءىرها على العملىاء
- العوامل المؤءرة فى الكفاءة والفعالىة الءشغىلىة
- الءطبىق العملى: ءللل عملىة ءشغىلىة وءءىء أهدافها وموارءها ومؤشراء أءائها

الءوم الءانى

### الءطىب الءشغىلى وإءارة الموارد وسىر العمل

- مباءئ الءطىب الءشغىلى الفعال
- ءءىء الاءءىاءاء الءشغىلىة وءءءىر الموارد المءلوبة
- إءارة الموارد البشرىة وءوزىع المهام والمسؤولىاء
- إءارة الموارد المالىة والمىزانىاء الءشغىلىة

اليوم الثاني — تابع

- إدارة المعدات والأنظمة والموارد المساندة
- تخطيط الطاقة التشغيلية ومواجهة تغيرات الطلب
- إدارة سير العمل وتحديد نقاط التسليم والاعتماديات
- التنسيق بين الإدارات والوحدات التنظيمية
- إدارة الأولويات والمهام المتنافسة
- تقليل التأخير والازدواجية والاختناقات التشغيلية
- تحسين استخدام الوقت والموارد لرفع الإنتاجية
- التطبيق العملي: إعداد خطة تشغيلية متكاملة لسيناريو مؤسسي يتضمن موارد محدودة وأولويات متنافسة

اليوم الثالث

## قياس الأداء والإنتاجية والجودة التشغيلية

- مفهوم الأداء التشغيلي وأهميته في الإدارة الحديثة
- تصميم مؤشرات الأداء التشغيلية المناسبة
- قياس الإنتاجية والكفاءة والفعالية
- قياس الوقت والتكلفة والجودة ومستويات الخدمة
- متابعة الأداء الفعلي مقارنة بالأهداف والمعايير
- تحليل فجوات الأداء وتحديد الانحرافات
- إعداد لوحات متابعة الأداء التشغيلي
- تحديد أسباب انخفاض الإنتاجية أو جودة الخدمة
- مبادئ إدارة الجودة في العمليات اليومية
- تقليل الأخطاء وإعادة العمل والهدر

اليوم الثالث — تابع

- استخدام بيانات الأداء لدعم القرارات التشغيلية
- التطبيق العملي: تحليل مجموعة من مؤشرات الأداء وتحديد الفجوات وإعداد إجراءات تصحيحية

## اليوم الرابع

## حل المشكلات وإدارة المخاطر والتحسين التشغيلي

- تحديد المشكلات التشغيلية وتصنيفها حسب طبيعتها وتأثيرها
- تحليل الأسباب الجذرية للمشكلات التشغيلية
- استخدام أساليب تحليل السبب والنتيجة وتحليل الأولويات
- التمييز بين الأسباب المباشرة والأسباب النظامية للمشكلات
- تصميم حلول تشغيلية عملية ومستدامة
- تقييم البدائل قبل تنفيذ الإجراءات التصحيحية
- تحديد المخاطر التشغيلية ومصادرها
- تقييم احتمالية المخاطر وتأثيرها على العمليات
- تطوير إجراءات الوقاية والاستجابة للمخاطر
- إدارة التغيير الناتج عن تحسين العمليات
- بناء ثقافة التحسين المستمر والمبادرة التشغيلية
- التطبيق العملي: تحليل حالة تشغيلية معقدة وتحديد الأسباب الجذرية والمخاطر والحلول وخطة التنفيذ

## اليوم الخامس

## قيادة العمليات وتنفيذ خطط التحسين التشغيلي

- دور المدير والمشرف في تحقيق التميز التشغيلي
- قيادة فرق العمل وتحسين التعاون والإنتاجية

اليوم الخامس — تابع

- توزيع المسؤوليات وتعزيز المساءلة والملكية
- التواصل الفعال داخل الفرق التشغيلية وبين الإدارات
- إدارة الأداء الفردي والجماعي
- التعامل مع مقاومة التغيير والتحديات التشغيلية
- ربط الأداء التشغيلي بالنتائج المالية ورضا العملاء
- تحديد فرص التحسين وترتيبها حسب الأولوية والأثر
- إعداد مبادرات تحسين العمليات ومتابعة تنفيذها
- تحديد المسؤوليات والموارد والجدول الزمني ومؤشرات النجاح
- إنشاء آليات للمراجعة والمتابعة والتحسين المستمر
- الورشة الختامية: إعداد خطة متكاملة لتحسين الأداء التشغيلي تشمل تحليل الوضع الحالي، والأولويات، والموارد، ومؤشرات الأداء، والمخاطر، والمسؤوليات، والإجراءات التنفيذية وآليات المتابعة.

## للتسجيل أو لطلب مزيد من المعلومات

صفحة الدورة: <https://quest-training.com/courses/managing-business-operations-training-course>

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

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

الهاتف: +905016771440