المؤسسة العربية للاستشارات والتدريب وتطوير الأداء
AINFCT | info@ainfct.com | www.ainfct.com

هندسة العمليات الإدارية مدخل للتغيير والتطوير

فكرة الدورة

تواجه المؤسسات اليوم حاجة متزايدة إلى إعادة النظر في طريقة تصميم وتنفيذ العمليات الإدارية، خاصة مع تسارع التحول الرقمي وارتفاع توقعات المتعاملين وأصحاب المصلحة. لم يعد التطوير الإداري يعتمد فقط على معالجة المشكلات بعد وقوعها، بل أصبح يرتكز على فهم تدفق العمل، وتحليل نقاط الضعف، وتبسيط الإجراءات، وبناء عمليات أكثر وضوحًا وقابلية للقياس.

يركز هذا البرنامج من AINFCT على تقديم مدخل أساسي لهندسة العمليات الإدارية بوصفها أداة عملية للتغيير والتطوير المؤسسي. ويتناول البرنامج مفاهيم العملية الإدارية، وخطوات تحليل الوضع الحالي، وتحديد فرص التحسين، وتصميم العمليات المستهدفة، وربطها بمؤشرات الأداء والمتابعة. كما يتيح للمشاركين فرصة تطبيق أدوات مبسطة تساعدهم على قراءة العمليات بصورة منظمة وتحويل الأفكار التطويرية إلى خطوات تنفيذ قابلة للتطبيق. يقدم البرنامج قيمة مهنية واضحة للمؤسسات التي تسعى إلى تحسين الكفاءة وتقليل الهدر وتعزيز جودة الخدمات الداخلية والخارجية.

أهداف الدورة

فيما يلي الأهداف الرئيسية لهذا البرنامج التدريبي:

- شرح المفاهيم الأساسية لهندسة العمليات الإدارية.
- تحليل تدفق العمل وتحديد نقاط الضعف.
- استخدام أدوات مبسطة لرسم العمليات.
- اقتراح تحسينات عملية على الإجراءات الإدارية.

- ربط العمليات بمؤشرات أداء قابلة للمتابعة.

منهجية الدورة

- شرح تفاعلي للمفاهيم والأدوات الأساسية.
- تمارين تطبيقية على رسم العمليات وتحليلها.
- مناقشات جماعية لحالات إدارية عامة.
- تطبيقات قصيرة لتحديد فرص التحسين.
- تغذية راجعة عملية على مخرجات المشاركين.

أثر الدورة على المنظمة

يمكن دعم جهود التغيير والتطوير المؤسسي من خلال:

- تحسين وضوح الإجراءات وتدفق العمل.
- تقليل الهدر والتكرار في العمليات.
- رفع جودة الخدمات الإدارية.
- تعزيز قابلية قياس الأداء التشغيلي.

أثر الدورة على المتدربين

يساعد البرنامج المشاركين على بناء فهم عملي لتحسين العمليات من خلال:

- قراءة العمليات الإدارية بصورة منهجية.

- اكتشاف فرص التحسين داخل العمل اليومي.
- استخدام خرائط العمليات الأساسية.
- المشاركة بفاعلية في مبادرات التطوير.

الشهادات

شهادة معتمدة من AINFCT

الفئة المستهدفة

يناسب هذا البرنامج المشاركين الراغبين في فهم أساسيات هندسة العمليات الإدارية ودورها في التطوير. ويستفيد منه العاملون المشاركون في تحسين الإجراءات أو دعم مبادرات التغيير المؤسسي.

- موظفو الوحدات الإدارية والتشغيلية.
- منسقو الجودة والتميز المؤسسي.
- أعضاء فرق تحسين العمليات.
- المشرفون الجدد وقادة فرق العمل.
- المشاركون في مبادرات التغيير والتطوير.

موضوعات الدورة

اليوم الأول: مدخل إلى هندسة العمليات الإدارية

- مفهوم العملية الإدارية وعناصرها الأساسية.
- العلاقة بين العمليات والتغيير المؤسسي.

- الفرق بين التحسين وإعادة التصميم.
- أدوار العاملين في تطوير العمليات.
- أمثلة عامة على مشكلات الإجراءات الإدارية.

اليوم الثاني: فهم الوضع الحالي للعمليات

- تحديد نطاق العملية وبدايتها ونهايتها.
- جمع المعلومات من أصحاب العلاقة.
- رسم تدفق العمل بصورة مبسطة.
- تمييز الخطوات ذات القيمة وغير القيمة.
- رصد الاختناقات والتكرار والتأخير.

اليوم الثالث: تحليل فرص التحسين

- تحليل أسباب المشكلات داخل العملية.
- استخدام أسئلة التحسين الأساسية.
- تحديد المخاطر التشغيلية المرتبطة بالإجراءات.
- ترتيب فرص التحسين حسب الأولوية.
- بناء تصور أولي للعملية المحسنة.

اليوم الرابع: تصميم العمليات المستهدفة

- مبادئ تبسيط الإجراءات وتوحيدها.
- إعادة توزيع الأدوار والمسؤوليات بوضوح.
- تصميم تدفق عمل أكثر كفاءة.
- تحديد متطلبات التوثيق والاعتماد.
- مواءمة العملية مع احتياجات المستفيدين.

اليوم الخامس: التنفيذ والمتابعة والتحسين المستمر

- إعداد خطة انتقال مبسطة للعملية الجديدة.
- تحديد مؤشرات الأداء الأساسية.

- متابعة الالتزام بالإجراءات المحدثة.
- إدارة مقاومة التغيير داخل فرق العمل.
- تطبيق مبادئ التحسين المستمر وفق PDCA.

course_daily_schedule

يمتد البرنامج على خمسة أيام تدريبية، بواقع أربع ساعات يوميًا. يبدأ كل يوم بمراجعة موجزة للمفاهيم السابقة، ثم ينتقل إلى شرح المفاهيم الجديدة، وتمارين تطبيقية، ومناقشات مرتبطة ببيئة العمل، وينتهي بتلخيص عملي لما يمكن نقله إلى الواقع المؤسسي.

course_assessment

يعتمد التقييم على المشاركة في النقاشات، وتنفيذ التمارين التطبيقية، وإعداد مخرجات مبسطة لرسم وتحليل العمليات. يحصل المشاركون في نهاية البرنامج على شهادة حضور أو إتمام من AINFCT وفق متطلبات المشاركة المعتمدة.

course_key_competencies

- فهم العمليات الإدارية.
- تحليل تدفق العمل.
- رسم خرائط العمليات.
- تبسيط الإجراءات.
- التفكير التحسيني.
- متابعة مؤشرات الأداء.

مكتب القاهرة الرئيسي

القاهرة، جمهورية مصر العربية

7 شارع وهران، الطيران، مدينة نصر

+201152466358

info@ainfct.com

ainfct.com

رقم التسجيل الضريبي: 472920235

مكتب مدريد الفرعي

مدريد، إسبانيا

شارع الصحة 3، وسط المدينة، 28013 مدريد

training@ainfct.com

ainfct.com