



# ainfct

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

## إدارة العمليات: الرسم التخطيطي والتحسين

### فكرة الدورة

يشهد تحسين العمليات أهمية متزايدة في المؤسسات التي تسعى إلى رفع الكفاءة وتقليل الهدر وتحسين جودة المخرجات دون الاعتماد على حلول جزئية أو معالجات مؤقتة. ويُعد الرسم التخطيطي للعمليات أداة أساسية لفهم الواقع التشغيلي، وتحليل نقاط الضعف، وبناء مسارات عمل أكثر وضوحاً وفعالية.

يركز هذا البرنامج التدريبي من AINFCT على تمكين المشاركين من قراءة العمليات، وتمثيلها بصرياً، وتحليل تدفق الأنشطة، وتحديد فرص التحسين باستخدام أدوات عملية مناسبة للمستوى الفني المتوسط. كما يربط البرنامج بين مفاهيم إدارة العمليات، خرائط التدفق، مؤشرات الأداء، تحليل الهدر، وتحسين الإجراءات بطريقة قابلة للتطبيق داخل بيئات عمل متعددة. يمنح البرنامج المشاركين إطاراً عملياً يساعدهم على تحويل العمليات المعقدة إلى نماذج واضحة، واقتراح تحسينات مبنية على بيانات وملاحظة مهنية. كما يقدم قيمة تدريبية متوازنة تجمع بين الفهم الفني والتطبيق العملي بما يدعم نتائج تشغيلية أكثر استقراراً.

### أهداف الدورة

فيما يلي الأهداف الرئيسية لهذا البرنامج التدريبي:

- تحليل العمليات الحالية باستخدام أدوات رسم مناسبة.
- إعداد خرائط تدفق واضحة للأنشطة والمسؤوليات.
- تحديد مصادر الهدر والاختناقات داخل العمليات.
- اقتراح تحسينات عملية قابلة للتنفيذ والمتابعة.
- ربط تحسين العمليات بمؤشرات أداء تشغيلية.
- توثيق الإجراءات المحسنة بأسلوب مهني منظم.

## منهجية الدورة

- عروض تدريبية تفاعلية تربط المفاهيم بالأمثلة التشغيلية.
- تمارين عملية على رسم خرائط التدفق والمسارات الوظيفية.
- دراسة حالات لتحليل الاختناقات ومصادر الهدر.
- مناقشات جماعية لتقييم بدائل التحسين وتوثيق الإجراءات.
- تطبيقات ختامية لإعداد مقترح تحسين متكامل.

## أثر الدورة على المنظمة

يمكن تعزيز كفاءة العمليات واستقرار الأداء المؤسسي من خلال:

- خفض التكرار والهدر في مسارات العمل.
- تحسين وضوح المسؤوليات بين الوحدات التشغيلية.
- دعم قرارات التحسين ببيانات وخرائط موثقة.
- رفع جودة المخرجات وسرعة إنجاز الخدمات.

## أثر الدورة على المتدربين

يساعد البرنامج المشاركين على تطوير قدرة عملية في فهم العمليات وتحسينها من خلال:

- قراءة العمليات المعقدة بطريقة منظمة.
- استخدام أدوات رسم وتحليل مناسبة.
- تشخيص الاختناقات التشغيلية بدقة.
- عرض مقترحات تحسين قابلة للقياس.

## الشهادات

شهادة معتمدة من AINFCT

## الفئة المستهدفة

يناسب هذا البرنامج العاملين في المجالات الفنية والتشغيلية والجودة والإنتاجية ممن يشاركون في تحليل الإجراءات أو تحسين مسارات العمل. كما يفيد المشاركين الذين يحتاجون إلى أدوات عملية لفهم العمليات وتوثيقها وتحسينها.

- فنيو الجودة والإنتاجية والتحسين المستمر.
- مشرفو العمليات ومسؤولو المتابعة التشغيلية.
- موظفو الإجراءات وتوثيق العمليات.
- أعضاء فرق تطوير الأداء وتحسين الخدمات.
- العاملون المشاركون في مشاريع تبسيط الإجراءات.

### اليوم الأول: مدخل إلى إدارة العمليات وفهم تدفق العمل

- مفهوم العملية وعلاقتها بالقيمة المقدمة للمستفيد.
- الفرق بين الأنشطة، الإجراءات، والعمليات التشغيلية.
- عناصر العملية: المدخلات، المخرجات، الموارد، والمسؤوليات.
- دورة حياة العملية من التصميم إلى التحسين.
- مؤشرات أولية لتقييم نضج العمليات.

### اليوم الثاني: تحديد نطاق العملية وجمع المعلومات

- تحديد بداية ونهاية العملية محل التحليل.
- تحديد أصحاب العلاقة والأدوار المؤثرة في العملية.
- مصادر جمع بيانات العمليات والملاحظة الميدانية.
- صياغة وصف أولي للعملية الحالية.
- تجنب الأخطاء الشائعة في تحديد النطاق.

### اليوم الثالث: أساسيات الرسم التخطيطي للعمليات

- مبادئ التمثيل البصري للعمليات التشغيلية.
- استخدام رموز خرائط التدفق بشكل صحيح.
- تمثيل القرارات، الانتقالات، ونقاط التسليم.
- التمييز بين المستوى العام والمستوى التفصيلي للخريطة.
- معايير الوضوح والاتساق في خرائط العمليات.

### اليوم الرابع: إعداد خرائط التدفق والمسارات الوظيفية

- بناء خريطة تدفق عملية خطوة بخطوة.
- استخدام مخططات المسارات الوظيفية لتوضيح المسؤوليات.
- تحديد نقاط الانتظار والتحويل بين الجهات.

- مراجعة الخريطة مع أصحاب العلاقة.
- توثيق الملاحظات والافتراضات أثناء الرسم.

#### اليوم الخامس: تحليل العملية الحالية وتحديد المشكلات

- تحليل تسلسل الأنشطة وتكرار الخطوات غير الضرورية.
- تحديد الاختناقات ونقاط التأخير في التدفق.
- تمييز الأنشطة ذات القيمة والأنشطة منخفضة القيمة.
- رصد الفجوات بين الإجراء المكتوب والتطبيق الفعلي.
- استخدام أسئلة التشخيص لتوجيه التحليل.

#### اليوم السادس: أدوات تحسين العمليات وتقليل الهدر

- مبادئ التحسين المستمر في البيئات التشغيلية.
- أنواع الهدر الشائعة في العمليات الإدارية والفنية.
- استخدام تحليل السبب الجذري لمعالجة المشكلات.
- تطبيق أساليب التبسيط وإعادة ترتيب الخطوات.
- تحديد التحسينات السريعة مقابل التحسينات الهيكلية.

#### اليوم السابع: قياس أداء العمليات قبل وبعد التحسين

- اختيار مؤشرات أداء مناسبة للعملية.
- قياس الزمن، الجودة، التكلفة، وحجم الأخطاء.
- تحديد خط الأساس قبل تنفيذ التحسين.
- ربط المؤشرات بأهداف العملية ومخرجاتها.
- قراءة نتائج القياس وتفسير الانحرافات.

#### اليوم الثامن: تصميم العملية المحسنة وتقييم البدائل

- تحويل نتائج التحليل إلى خيارات تحسين واضحة.
- تصميم خريطة مستقبلية للعملية المستهدفة.
- مقارنة بدائل التحسين من حيث الأثر والجهد.

- تحديد المخاطر التشغيلية المرتبطة بالتغيير.
- اختيار البديل الأنسب وفق معايير موضوعية.

#### اليوم التاسع: توثيق الإجراءات وخطة التنفيذ

- صياغة إجراءات تشغيلية واضحة ومختصرة.
- تحديد المسؤوليات ونقاط التحكم داخل الإجراء.
- إعداد خطة تنفيذ للتحسين المقترح.
- تحديد الموارد المطلوبة وجدول المتابعة.
- إدارة التواصل مع الفرق المعنية أثناء التطبيق.

#### اليوم العاشر: تطبيقات عملية ومراجعة شاملة

- تحليل حالة عملية متكاملة من الواقع المهني.
- إعداد خريطة حالية وخريطة مستقبلية للعملية.
- عرض مقترح تحسين مدعوم بمؤشرات قياس.
- مناقشة التحديات المتوقعة في التطبيق العملي.
- استخلاص الدروس وربطها ببيئة عمل المشاركين.

### course\_daily\_schedule

يمتد البرنامج على مدار 10 أيام تدريبية، بواقع 4 ساعات يومياً. يوازن كل يوم بين الشرح المفاهيمي والتطبيق العملي، مع تخصيص وقت للتمارين الفردية والجماعية، وتحليل الحالات، ومراجعة المخرجات التدريبية. ويُختتم البرنامج بتطبيق عملي يجمع بين رسم العملية الحالية، تحليل فرص التحسين، وتصميم خريطة مستقبلية قابلة للتنفيذ.

### course\_assessment

يتم تقييم المشاركين من خلال التفاعل اليومي، التمارين التطبيقية، تحليل الحالات، ومخرجات التطبيق الختامي. ويحصل المشاركون الذين يستوفون متطلبات الحضور والمشاركة على شهادة حضور أو إتمام صادرة من AINFCT.

## course\_key\_competencies

- رسم خرائط العمليات.
- تحليل تدفق العمل.
- تشخيص الهدر التشغيلي.
- قياس أداء العمليات.
- تصميم التحسينات العملية.
- توثيق الإجراءات التشغيلية.

### 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