

القيادة التنفيذية للتغيير والتحول المؤسسي وإعادة هندسة العمليات

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

القيادة التنفيذية للتغيير والتحول المؤسسي وإعادة هندسة العمليات

نظرة عامة

تُعد دورة القيادة التنفيذية للتغيير والتحول المؤسسي وإعادة هندسة العمليات برنامجاً تدريبياً متقدماً يمتد لخمسة أيام، ويستهدف أعضاء الإدارة التنفيذية العليا وكبار قادة الأعمال ومديري التحول المؤسسي وفرق القيادة التقنية المسؤولين عن إدارة التغييرات المؤسسية والتشغيلية المعقدة.

تتطلب مبادرات التحول الكبرى في القطاع المصرفي أكثر من مجرد تنفيذ التقنيات بنجاح؛ إذ تؤثر التغييرات التي تطرأ على الأنظمة المصرفية الأساسية وقواعد بيانات المؤسسات والعمليات التشغيلية في الهياكل التنظيمية ومسؤوليات اتخاذ القرار وأدوار الموظفين والضوابط التشغيلية وتقديم خدمات العملاء. وفي غياب القيادة التنفيذية الفعالة والتنسيق بين الإدارات، قد تواجه المؤسسات صعوبات في تحقيق المنافع التجارية المتوقعة من التحول.

يعالج هذا البرنامج التحديات التنظيمية والاستراتيجية المرتبطة بتحديث الأنظمة المصرفية على نطاق واسع، وإعادة تصميم قواعد البيانات، وإعادة هندسة العمليات المؤسسية BPR. ويركز على تمكين كبار التنفيذيين من تجاوز مرحلة التنفيذ التقني إلى قيادة التغيير المؤسسي الشامل، وتحسين العمليات، وتعزيز الحوكمة، وتحقيق تحسينات تشغيلية مستدامة.

سيدرس المشاركون استراتيجيات القيادة التنفيذية للتغيير، ويقيّمون جاهزية المؤسسة، ويحددون أولويات مبادرات إعادة تصميم العمليات المصرفية، ويضعون أطر المساءلة بين إدارات الأعمال وتقنية المعلومات، ويديرون مخاطر التحول التشغيلي، ويطورون خارطة طريق تنفيذية قابلة للتطبيق.

ومن خلال دراسات الحالة المرتبطة بالقطاع المصرفي، والمناقشات التنفيذية، وورش العمل الموجهة لاتخاذ القرارات، سيطور المشاركون أطر عمل عملية لقيادة التحول المؤسسي وتعزيز توافق أصحاب المصلحة وتحقيق تحسينات ملموسة في أداء الأعمال.

يقدم مركز أجايل ليدرز للتدريب هذا البرنامج من خلال منهجية تعلم عملية تتناسب مع المستوى القيادي للمشاركين، وتركز على القرارات الاستراتيجية وحوكمة التحول والمساءلة التنفيذية، بدلاً من الاكتفاء بالنظريات التمهيدية لإدارة التغيير أو الجوانب التقنية لتنفيذ قواعد البيانات.

AGILE LEADERS
Training Center

الفئة المستهدفة

- **أعضاء الإدارة التنفيذية العليا وفرق الإدارة التنفيذية:** المسؤولون عن التوجه الاستراتيجي والتحول المؤسسي وإدارة التغيير على مستوى المؤسسة.

- **رؤساء تقنية المعلومات وكبار قادة تكنولوجيا المعلومات:** المسؤولون عن تنسيق تحديث الأنظمة التقنية مع متطلبات الأعمال والأولويات المؤسسية.

- **رؤساء العمليات المصرفية والإدارات التشغيلية:** المسؤولون عن عمليات الفروع والإجراءات المكتبية الخلفية والتحسين التشغيلي.

- **مديرو التحول المؤسسي والاستراتيجية:** المسؤولون عن قيادة برامج التحول الشامل وإعادة التصميم التنظيمي ومبادرات التغيير الاستراتيجي.

- **كبار قادة المخاطر والامتثال والحوكمة:** المسؤولون عن المرونة التشغيلية والمتطلبات التنظيمية والضوابط الداخلية ومخاطر التحول.

- **مالكو العمليات المؤسسية والرعاة التنفيذيون للتحول:** المسؤولون عن قرارات إعادة تصميم العمليات وتوافق أصحاب المصلحة وأداء الأعمال.

- **كبار قادة الشركاء التقنيين والمشروعات:** المسؤولون عن تنسيق تنفيذ الحلول التقنية والترابطات التنظيمية ونتائج التحول المؤسسي.

تفترض الدورة أن المشاركين يتولون مسؤوليات في الإدارة العليا أو القيادة التنفيذية أو التحول المؤسسي الشامل. وتركز على اتخاذ القرارات الاستراتيجية والقيادة التنظيمية، بدلاً من المفاهيم الأساسية لإدارة التغيير أو تطوير البرمجيات أو الإدارة التقنية لقواعد البيانات.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تتناول الدورة تطبيق مبادئ التحول التنفيذي وإعادة هندسة العمليات المؤسسية في القطاعات المصرفية والخدمات المالية والمؤسسات المعتمدة على التكنولوجيا.

- المؤسسات المصرفية التجارية ومؤسسات الخدمات المالية
- إدارات تحول الأنظمة المصرفية الأساسية والخدمات المصرفية الرقمية
- إدارات الاستراتيجية المؤسسية والتحول التنظيمي
- إدارات العمليات المصرفية وإدارة الفروع والعمليات المكتبية الخلفية
- إدارات تقنية المعلومات وحوكمة بيانات المؤسسات
- إدارات التميز في العمليات وتحسين الأداء التشغيلي
- إدارات حوكمة الشركات وإدارة المخاطر والامتثال التنظيمي
- شركات التكنولوجيا المالية ومقدمو الخدمات التقنية المصرفية

أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- **تحليل** الآثار التنظيمية والتشغيلية والاستراتيجية لتحديث الأنظمة المصرفية الأساسية وإعادة تصميم قواعد البيانات وتحويل العمليات المؤسسية.

- **تقييم** أساليب القيادة التنفيذية للتغيير لمعالجة مقاومة أصحاب المصلحة وتعزيز التوافق المؤسسي ودعم تبني العمليات المصرفية المعاد تصميمها.

- **تحديد أولويات** العمليات المصرفية لإعادة هندستها بناءً على الكفاءة التشغيلية وتأثيرها على العملاء وتعقيد التنفيذ ومخاطر الأعمال.

- **تصميم** إطار للحوكمة التنفيذية والمساءلة يحقق المواءمة بين قيادة الأعمال وإدارات تقنية المعلومات والشركاء التقنيين خلال التحول.

- **تقييم** مخاطر التحول والضوابط المقترحة لحماية استمرارية العمليات وسلامة البيانات والامتثال التنظيمي وخدمة العملاء.

- **تطوير** خارطة طريق تنفيذية للتحول تتضمن الأولويات الاستراتيجية وإشراك أصحاب المصلحة ومؤشرات الأداء الرئيسية القابلة للقياس والمساءلة والمراحل التنفيذية.

AGILE LEADERS
Training Center

جدول الدورة

اليوم 1: القيادة الاستراتيجية للتغيير وتحديد توجهات التحول المؤسسي

- الآثار الاستراتيجية لتحديث الأنظمة المصرفية الأساسية وإعادة تصميم قواعد البيانات والتحول التنظيمي الشامل على مستوى المؤسسة
- تطوير دراسة الجدوى التجارية لتعزيز الكفاءة التشغيلية وتجربة العملاء وتحقيق قيمة مستدامة من التحول
- تحليل الأثر التنظيمي عبر الوظائف المصرفية ومسؤوليات الإدارات وهياكل اتخاذ القرار
- التقييم التنفيذي للخيارات الاستراتيجية للتحول وأولويات الموارد والمفاضلات بين متطلبات الأعمال
- تحليل الجاهزية المؤسسية، بما يشمل توافق القيادات وقدرات الأعمال والترابطات المؤثرة في التحول
- تحديد أولويات نتائج التحول التنفيذي بما يتوافق مع الأهداف الاستراتيجية للأعمال

اليوم 2: قيادة التغيير المؤسسي وتعزيز توافق أصحاب المصلحة

- استراتيجيات القيادة التنفيذية للتغيير في مبادرات التحول المصرفي والمؤسسي المعقدة
- تحليل تأثير أصحاب المصلحة ومقاومة التغيير وتعارض المصالح بين الإدارات
- تقييم الثقافة التنظيمية والعوائق القيادية التي تؤثر في تبني التحول
- نماذج الرعاية التنفيذية وإجراءات إشراك أصحاب المصلحة لدعم التغيير بين الإدارات
- الاتصال الاستراتيجي وحل النزاعات والاستجابات القيادية لحالات عدم اليقين المؤسسي
- مؤشرات تبني التغيير ومعايير التدخل التنفيذي واستراتيجيات القيادة التصحيحية

اليوم 3: إعادة هندسة العمليات المؤسسية الاستراتيجية في القطاع المصرفي

- مبادئ إعادة هندسة العمليات المؤسسية وتقييم فرص إعادة التصميم الجذري للعمليات
- تحليل العمليات المصرفية من البداية إلى النهاية، بما يشمل أوجه القصور التشغيلي وتأخر الموافقات وتكرار الإجراءات وعمليات التسليم بين الإدارات
- تصميم العمليات المستقبلية المرتكزة على العملاء وتقييم البدائل المتاحة لتبسيط سير العمل
- متطلبات بيانات الأعمال وملكية البيانات والترابطات المرتبطة بإعادة تصميم قواعد البيانات وتأثيرها في تحول العمليات
- تقييم بدائل إعادة هندسة العمليات بناءً على الكفاءة التشغيلية وتأثيرها على العملاء وتعقيد التنفيذ ومخاطر الأعمال
- تحديد أولويات العمليات المصرفية ذات التأثير المرتفع باستخدام معايير منظمة لاتخاذ قرارات إعادة الهندسة

اليوم 4: حوكمة التحول والمساءلة عن البيانات والمخاطر التشغيلية

- نماذج حوكمة التحول المؤسسي وهياكل الإشراف التنفيذي ومسؤوليات اللجان التوجيهية
- صلاحيات اتخاذ القرار والمساءلة بين إدارات الأعمال وتقنية المعلومات والشركاء التقنيين فيما يتعلق بإعادة تصميم العمليات وتنفيذ الحلول التقنية ونتائج الأعمال
- الملكية التنفيذية للبيانات ومسؤوليات حوكمة المعلومات ومتطلبات جودة بيانات الأعمال
- تقييم مخاطر التحول المشتركة بين الإدارات، بما يشمل المخاطر التشغيلية والتنظيمية والتقنية ومخاطر الامتثال
- ضمانات استمرارية الأعمال ومتطلبات الجاهزية التشغيلية وضوابط الموافقة التنفيذية على التغييرات
- أطر اتخاذ القرارات التنفيذية وتصعيد المخاطر وإعداد تقارير الحوكمة للإشراف على التحول

اليوم 5: خارطة طريق التحول والتنفيذ وتحقيق القيمة المؤسسية

- تقييم استراتيجيات إطلاق التحول وتسلسل مراحل التنفيذ ومتطلبات الجاهزية المؤسسية
- تصميم خارطة الطريق التنفيذية للتحول، بما يشمل الأولويات الاستراتيجية ومراحل التنفيذ والمحطات الرئيسية للأعمال
- تحديد منافع التحول ومقاييس تحقيق القيمة للنتائج المالية والتشغيلية والمرتبطة بالعملاء
- تطوير مؤشرات الأداء الرئيسية التنفيذية وخطوط أساس الأداء ومسؤوليات إعداد التقارير ولوحات متابعة التحول
- تقييم تقدم التنفيذ وتحليل فجوات الأداء والإجراءات التصحيحية للقيادة التنفيذية
- تطوير خطة عمل تنفيذية للتحول لمدة 90 يوماً، تدمج الأولويات والمساءلة والحوكمة وقياس الأداء

التمارين التطبيقية

تعتمد الدورة على سيناريو مترابط وواقعي للتحول المصرفي يتناول تحديث الأنظمة المصرفية الأساسية وإعادة تصميم قواعد البيانات وإعادة هندسة العمليات المؤسسية والتغيير التنظيمي. وتركز الأنشطة على القرارات التنفيذية والتحديات المؤسسية ونتائج الأعمال العملية.

- **نشاط مقترح: تحليل الأثر التنفيذي للتحول المؤسسي:** تحليل الآثار التنظيمية لتحول قواعد البيانات والعمليات، وتحديد الترابطات الحرجة بين متطلبات الأعمال، وتطوير وثيقة الأولويات التنفيذية للتحول.

- **نشاط مقترح: محاكاة قيادة التغيير وإشراك أصحاب المصلحة:** تقييم مقاومة إعادة تصميم سير العمليات المصرفية، وصياغة إجراءات الرعاية التنفيذية والاتصال وإشراك أصحاب المصلحة.

- **نشاط مقترح: تحديد أولويات إعادة هندسة العمليات المصرفية:** مقارنة عمليات فتح حسابات العملاء والموافقة على القروض والتسويات المكتبية الخلفية باستخدام معايير قيمة الأعمال والمخاطر التشغيلية والتعقيد والتأثير على العملاء.

- **نشاط مقترح: تصميم حوكمة التحول وأطر المساءلة:** تطوير مصفوفة لصلاحيات اتخاذ القرار توضح المسؤوليات بين قيادة الأعمال وإدارات تقنية المعلومات والشركاء التقنيين الخارجيين، بما يشمل ملكية البيانات وتصعيد المخاطر.

- **تمرين ختامي رئيسي: تطوير خارطة الطريق التنفيذية للتحول:** دمج الأولويات الاستراتيجية وتوصيات إعادة هندسة العمليات وإجراءات إشراك أصحاب المصلحة ومسؤوليات الحوكمة ومؤشرات الأداء في خارطة طريق تنفيذية مقترحة للتحول لمدة 90 يوماً.

الأسئلة الشائعة

من تناسب دورة القيادة التنفيذية للتغيير والتحول المؤسسي وإعادة هندسة العمليات؟

تستهدف الدورة أعضاء الإدارة التنفيذية العليا وكبار قادة الأعمال ومديري التحول المؤسسي وفرق قيادة تقنية المعلومات والمديرين التنفيذيين للعمليات المصرفية والمتخصصين في الحوكمة المسؤولين عن توجيه مبادرات التحول المؤسسي. وتناسب بصورة خاصة القيادات العليا التي تدير الآثار التنظيمية للتغييرات الكبرى في التقنيات المصرفية والعمليات المؤسسية.

كيف تختلف هذه الدورة عن برامج إدارة التغيير التقليدية؟

تركز برامج إدارة التغيير التقليدية غالباً على نماذج التغيير والاتصال وتبني الموظفين للتغييرات. أما هذا البرنامج التنفيذي المتقدم فيوسع نطاق هذه المفاهيم ليشمل القيادة الاستراتيجية للتحول وإعادة هندسة العمليات المؤسسية واتخاذ القرارات التنفيذية والمواءمة بين الأعمال وتقنية المعلومات والحوكمة وتحقيق القيمة. وقد صُمم للبناء على المعارف السابقة في إدارة التغيير بدلاً من تكرار المفاهيم التمهيدية.

كيف تتناول الدورة إعادة هندسة العمليات المؤسسية في القطاع المصرفي؟

تتناول الدورة سير العمليات المصرفية من البداية إلى النهاية، وتحدد أوجه القصور التشغيلي، وتقيّم بدائل تصميم العمليات المستقبلية، وتضع أولويات مبادرات إعادة التصميم. وتشمل السيناريوهات التطبيقية فتح حسابات العملاء والموافقة على القروض والتسويات المكتبية الخلفية، مع التركيز على القرارات التنفيذية المتعلقة بقيمة الأعمال وتأثيرها على العملاء وتعقيد التنفيذ والمخاطر التشغيلية.

كيف تدعم الدورة مشروعات إعادة تصميم قواعد بيانات المؤسسات والتحول المصرفي؟

يعالج البرنامج الآثار التنظيمية والتجارية لإعادة تصميم قواعد البيانات، بما يشمل ملكية بيانات الأعمال والترابطات بين العمليات والمسؤوليات المشتركة بين الإدارات والحوكمة واستمرارية العمليات. ويساعد كبار القادة على تنسيق متطلبات الأعمال وتنفيذ الحلول التقنية دون الحاجة إلى معرفة هندسية متخصصة في قواعد البيانات.

ما أطر التحول والقيادة التي تغطيها الدورة؟

تستند الدورة إلى مناهج معتمدة في القيادة التنفيذية للتغيير والتحول المؤسسي وإعادة هندسة العمليات وتحليل أصحاب المصلحة والحوكمة المؤسسية. وتدعم المناقشات وورش العمل التطبيقية مفاهيم ذات صلة من إطار كوتر Kotter لقيادة التغيير، ونموذج أدكار Prosci ADKAR، وتحليل العمليات المؤسسية، ومبادئ إدارة المخاطر التشغيلية والمرونة التشغيلية في القطاع المصرفي.

ما المخرجات العملية التي سيطورها المشاركون خلال الدورة؟

سيطور المشاركون وثيقة الأولويات التنفيذية للتحول، وخطة إشراك أصحاب المصلحة وقيادة التغيير، ومصفوفة تحديد أولويات إعادة هندسة العمليات، ومصفوفة الحوكمة والمساءلة، وخارطة طريق تنفيذية مقترحة للتحول لمدة 90 يوماً، مدعومة بمؤشرات أداء رئيسية قابلة للقياس ومتطلبات إعداد تقارير الأداء.

الخاتمة

تزوّد دورة القيادة التنفيذية للتغيير والتحول المؤسسي وإعادة هندسة العمليات كبار القادة بقدرات اتخاذ القرارات الاستراتيجية وأطر العمل العملية اللازمة لتوجيه مبادرات التحول المصرفي والمؤسسي المعقدة.

ومن خلال الربط بين القيادة التنفيذية للتغيير وإعادة هندسة العمليات المؤسسية والتوافق التنظيمي والحوكمة وتحقيق قيمة الأعمال، يمكّن البرنامج المشاركين من تقييم أولويات التحول وتوجيه تبني أصحاب المصلحة للتغييرات وترسيخ المساءلة وإدارة المخاطر التشغيلية.

AGILE LEADERS
Training Center

توفر الدورة تجربة تعليمية تنفيذية منظمة تتوافق مع تحديات تحديث المؤسسات والتغيير التشغيلي واسع النطاق. وسيغادر المشاركون البرنامج ومعهم خارطة طريق تنفيذية مقترحة للتحول وأدوات عملية لاتخاذ القرار، بما يدعم التنفيذ المنسق وتعزيز التعاون بين الأعمال والتكنولوجيا وتحقيق تحسينات قابلة للقياس في الأداء المؤسسي.

AGILE LEADERS
Training Center

فئات الدورات التدريبية

الأعمال الزراعية والأمن الغذائي	الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة
دورات إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال	دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات
دورات إدارة الرعاية الصحية	دورات إدارة المرافق والعقارات
دورات إدارة المنظمات غير الحكومية والعمل الإنساني والتنمية	دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات
دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية	دورات إدارة وعمليات الطيران
دورات الأمن السيبراني ودورات تقنية المعلومات	دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة
دورات التدريب القانوني والمشتريات والتعاقدات	دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات
دورات التعليم وتطوير التعلم	دورات الحكومة الرقمية والخدمات العامة
دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال	دورات السكرتارية و إدارة المكاتب
دورات الشحن والملاحة البحرية والموانئ	دورات الصحة والسلامة والأمن المهني
دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة	دورات الضيافة والسياحة
دورات المحاسبة و التمويل و دورات الإدارة المالية	دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات
دورات حفظ التراث وإدارة المتاحف	دورات في مجالات القيادة والإدارة

AGILE LEADERS
Training Center

فئات الدورات التدريبية

- دورات قطاع النفط والغاز ودورات تقنية متنوعة
- دورات معتمدة من قبل هيئات دولية
- دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيقة

AGILE LEADERS
Training Center

مدن التدريب

أبوظبي الإمارات العربية المتحدة	**أثينا** اليونان	**أديس أبابا** إثيوبيا
أكرا غانا	**أمستردام** هولندا	**اسطنبول** تركيا
الدار البيضاء المغرب	**الدوحة** قطر	**القاهرة** مصر
الكويت الكويت	**المنامة** مملكة البحرين	**باريس** فرنسا
باكو أذربيجان	**بالي** جمهورية إندونيسيا	**بانكوك** تايلند
براغ جمهورية التشيك	**برشلونة** إسبانيا	**برلين** ألمانيا
بورت لويس موريشيوس	**بورتو** البرتغال	**بوكيت** تايلاند
تبليسي جورجيا	**تورنتو** كندا	**جاكرتا** جمهورية إندونيسيا
جنيف سويسرا	**جوهانسبرغ** جنوب إفريقيا	**دبي** الإمارات العربية المتحدة
روما إيطاليا	**زنجبار** تنزانيا	**زيورخ** سويسرا
سان دييغو الولايات المتحدة الأمريكية	**سنغافورة** سنغافورة	**سيول** كوريا الجنوبية
شرم الشيخ مصر	**شيكاغو** الولايات المتحدة الأمريكية	**طرابزون** تركيا

AGILE LEADERS
Training Center

مدن التدريب

طشقند أوزبكستان	**طوكيو** اليابان	**عمان** المملكة الأردنية الهاشمية
عن بعد منصة زووم	**فرانكفورت** ألمانيا	**فيينا** النمسا
كوالالمبور ماليزيا	**كيب تاون** جنوب إفريقيا	**لاغوس** نيجيريا
لانكاوي ماليزيا	**لشبونة** البرتغال	**لندن** المملكة المتحدة
ماربيا اسبانيا	**مدريد** إسبانيا	**مسقط** سلطنة عمان
مونترو سويسرا	**ميلان** إيطاليا	**ميونخ** ألمانيا
نيروبي كينيا	**نيس** فرنسا	**نيويورك** الولايات المتحدة الأمريكية