

# إدارة العمليات الاستراتيجية: ابتكار العمليات

11 – 22 أبريل 2027

عمان

AGILE LEADERS
Training Center

# إدارة العمليات الاستراتيجية: ابتكار العمليات

**المرجع:** 59555_103600410 **التاريخ:** 11 – 22 أبريل 2027 **المكان:** عمان **الرسوم:** Euro 7000

## نظرة عامة

تركز دورة إدارة العمليات الاستراتيجية: ابتكار العمليات على تطوير آليات التكيف مع تقلبات الأسواق والتحولات التقنية من خلال ممارسات عملية تشمل إعادة تصميم مسار العمل ومبادئ إعادة هندسة العمليات التجارية. يكتسب المشاركون المعارف والأدوات اللازمة لتطبيق رسم خرائط تدفق القيمة وتأسيس نظم الإنتاج الرشيق لإزالة الاختناقات التشغيلية وموازنة استغلال الموارد وتقليص دورات التنفيذ في القطاعات الصناعية والخدمية. يقدم البرنامج إطارا عمليا لبناء بيئات تشغيلية مرنة تضع متطلبات المستفيدين في صميم الأداء. تقدم هذه الدورة بواسطة أجايل للتدريب.

## الفئة المستهدفة

- مديرو العمليات الساعون لتحديث هياكل سير العمل متعددة المواقع وتسريع وتيرة الأداء الوظيفي المشترك.
- قادة التحسين المستمر وأبطال اللين المشرفون على برامج إعادة هندسة العمليات التجارية.
- مديرو المصانع ورؤساء المنشآت الهادفون إلى موازنة قيود الطاقة الاستيعابية والحد من توقفات الخطوط.
- مستشارو ابتكار العمليات المعنيون بتقييم نقاط تسليم المهام وتقليص زمن دورة الإنجاز.
- منسقو ضمان الجودة المسؤولون عن تطبيق أطر ضبط التباين والحيود التشغيلي.
- المديرون العامون المشرفون على تحسين تدفق الإنتاجية وتخصيص الموارد وتحديث بيئة العمل الميدانية.

## الإدارات والقطاعات المستهدفة

صمم هذا البرنامج لتلبية احتياجات القادة الوظيفيين والمهنيين عبر قطاعات ومسارات عمل متنوعة.

- هندسة العمليات والتحسين المستمر في التصنيع المتقطع Discrete Manufacturing
- تحديث مسارات العمل وتدفق المرضى في مرافق الرعاية الصحية
- عمليات تلبية الطلبات والخدمات اللوجستية للمستودعات في قطاع التجزئة والتوزيع
- هندسة خدمة العملاء والمعالجة المساندة في المؤسسات المالية
- صيانة البنية التحتية وتوجيه الموارد في قطاعات المرافق والخدمات العامة
- منشآت التجميع والتحويل في قطاع تصنيع المعدات والآلات الصناعية

AGILE LEADERS
Training Center

## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- ترجمة التوجهات الاستراتيجية المؤسسية إلى هياكل تشغيلية مرنة لمسارات العمل الميدانية.
- تنفيذ مشاريع إعادة هندسة العمليات التجارية للحد من الاحتكاك الإجرائي والأعباء الإدارية.
- تطبيق رسم خرائط تدفق القيمة لتحديد مصادر الهدر ومواقع الاختناق وأزمنة الدورات الزائدة.
- تأسيس نظم الإنتاج الرشيق لضمان التدفق المستمر والاعتماد على إشارات السحب في التجديد.
- تطبيق منهجية ستة سيجما Six Sigma DMAIC لمعالجة تباين العمليات وأنماط العيوب.
- حساب متطلبات تخطيط الطاقة التقريبي وموازنة أحمال الخطوط التشغيلية لمواجهة تقلب الطلب.
- إعداد أدوات الضبط المرئي وتطبيق معايير منهجية 5S لترسيخ الانضباط في بيئة العمل.
- قيادة برامج التغيير عبر الإدارات للتغلب على مقاومة الموظفين لمبادرات ابتكار العمليات.

## جدول الدورة

### اليوم 1: التوافق الاستراتيجي والهندسة التشغيلية

- ربط التوجهات الاستراتيجية للإدارة العليا بهياكل التنفيذ في الخطوط الأمامية
- المفاضلات التشغيلية بين سرعة التدفق والتكلفة الإجمالية للوحدة وجودة المخرجات والمرونة
- معايير التأهيل للطلب ومحددات كسب الصفقات في منظومات العمليات الحديثة
- تدقيق التوافق الوظيفي بين المشتريات والتجميع وتلبية طلبات المستفيدين
- مواءمة العمليات الأساسية مع الأولويات التنافسية الاستراتيجية
- عيادة تطبيقية: إعداد مصفوفة الهندسة التشغيلية المؤسسية

### اليوم 2: إعادة هندسة العمليات وتصميم مسار العمل

- المبادئ الجوهرية لإعادة هندسة العمليات التجارية وإعادة هيكلة مسارات العمل الجذرية
- تفكيك نقاط التسليم الإجرائية والصوامع الوظيفية واختناقات الاعتمادات الإدارية
- تصميم مخططات الخدمة ورسم رحلة المستفيد في المعاملات الإجرائية
- تحديد حدود العمليات وأزمنة الدورات المعيارية ومعدلات تحميل الموارد
- العوامل البشرية والاعتبارات المريحة Ergonomics في إعادة هندسة العمليات
- عيادة تطبيقية: إعادة تصميم مسار العمل لعملية تلبية الطلبات المتعثرة

AGILE LEADERS
Training Center

## اليوم 3: نظم الإنتاج الرشيق والقضاء على الهدر

- ركائز نظام تويوتا الإنتاجي TPS ومبادئ نظم الإنتاج الرشيق
- الأشكال الثمانية للهدر في مسارات العمل الميدانية والرقمية
- هندسة التدفق المستمر ومقارنتها باقتصاديات المعالجة بالدفعات وطوابير الانتظار
- تعليمات العمل القياسية كقاعدة أساسية لخطوات التحسين المستمر كايزن Kaizen
- آليات الرقابة المرئية وإشارات الأندون Andon وأنظمة منع الخطأ بوكا يوكي Poka-Yoke
- عيادة تطبيقية: إجراء تدقيق تشخيصي لرصد الهدر في موقع العمل

## اليوم 4: رسم خرائط تدفق القيمة ومعالجة الاختناقات

- معايير الرموز المعتمدة وإرشادات جمع البيانات في رسم خرائط تدفق القيمة
- إعداد خرائط الوضع الراهن وتوثيق فترات الانتظار وزمن التغيير ومستويات التراكم
- تحديد عمليات ضبط الإيقاع والخطوات غير المضيفة للقيمة ومراحل القيود التشغيلية
- تطبيق نظرية القيود TOC لتعظيم مخرجات نقاط الاختناق في المسار
- تصميم خرائط الوضع المستقبلي المتضمنة لحلقات السحب وتدفق الحركة المستمر
- عيادة تطبيقية: تطوير خريطة متكاملة للوضع المستقبلي لتدفق القيمة

## اليوم 5: جودة ستة سيجما وضبط تباين العمليات

- أسس الضبط الإحصائي للعمليات والتمييز بين التباين الطبيعي والتباين الخاص
- دورة حل المشكلات وفق منهجية Six Sigma DMAIC: التعريف والقياس والتحليل والتحسين والرقابة
- أدوات تشخيص الأسباب الجذرية: مخططات إيشيكاوا وتحليل باريتو وأسلوب الأسباب الخمسة Why-5
- قياس قدرة العمليات ومؤشرات الأداء الإحصائي Cp و Cpk
- ركائز الصيانة الإنتاجية الشاملة TPM لتقليل فترات التوقف غير المخطط لها
- عيادة تطبيقية: تشخيص معدلات العيوب المزمنة باستخدام أدوات DMAIC

## اليوم 6: تخطيط الطاقة الاستيعابية وموازنة التدفق

- تخطيط الطاقة التقريبي ونمذجة التخصيص الإجمالي للموارد
- حساب زمن الإيقاع Takt Time وموازنة خطوط الإنتاج وتوزيع عناصر عمل المشغلين
- إدارة تقلبات الطلب الموسمية ومواجهة طفرات الأحجام دون رفع التكاليف
- تقنيات هيجونكا Heijunka لتسوية حجم الإنتاج ومزيج المنتجات
- إدارة أوقات الإعداد والتجهيز باستخدام تقنية التبديل السريع للقوالب SMED
- عيادة تطبيقية: موازنة أحمال خط التجميع وفق تغيرات زمن الإيقاع

AGILE LEADERS
Training Center

## اليوم 7: ضبط المخزون قيد التشغيل ونظم التجديد

- حساب كمية الطلب الاقتصادية ومستويات مخزون الأمان الوقائي المستمر
- تطبيق بروتوكولات إشارات كانبان Kanban لضبط تدفق المخزون قيد التشغيل
- طرق تجهيز المواد عند نقاط الاستخدام لتقليل هدر الحركة والنقل
- إدارة المخزون من قبل المورد وتجهيزات التخزين الثنائي Two-Bin في الموقع
- تحليل تكاليف الاحتفاظ بالمخزون وغرامات التخزين والحد من المخزون الراكد
- عيادة تطبيقية: تحديد حجم حلقة السحب والتجديد المرئي للمواد

## اليوم 8: النظم الرقمية وتكامل الأتمتة

- تقييم جاهزية مسارات العمل قبل الشروع في نشر الأنظمة المؤتمتة
- ربط البرمجيات المؤسسية بأدوات التتبع المرئي في بيئات العمل الميدانية
- جدولة الصيانة المعتمدة على البيانات عبر حساسات إنترنت الأشياء IoT
- تطبيقات أتمتة العمليات الروبوتية RPA في مسارات العمل الإدارية
- الحد من مخاطر تعثر تبني التقنيات عبر النماذج الأولية متدرجة المراحل
- عيادة تطبيقية: صياغة وثيقة تقييم الجدوى لمشاريع الأتمتة

## اليوم 9: التغيير المؤسسي وثقافة الخطوط الأمامية

- الدوافع السلوكية والنفسية لمقاومة الموظفين أثناء تعديل مسارات العمل
- ممارسات القيادة المحفزة لحل المشكلات الميدانية وترسيخ ملكية ثقافة كايزن Kaizen
- تنظيم ورش عمل كايزن السريعة وفرق التحسين المشتركة بين الإدارات
- بناء هياكل الحوافز الداعمة للانضباط الإجرائي واحتواء مشكلات الجودة
- استدامة النظام الميداني وفق معايير 5S عبر جولات التدقيق المرئي المنتظمة
- عيادة تطبيقية: إعداد خارطة طريق لقيادة التغيير المؤسسي

## اليوم 10: خارطة طريق ابتكار العمليات والمشروع الختامي

- بناء خطط متعددة السنوات لنشر مبادرات ابتكار العمليات وتطويرها
- تطوير بطاقات قياس متوازنة لصحة العمليات والمؤشرات التشغيلية
- حوكمة تخصيص الموارد بين مبادرات التحسين المستمر المتنافسة
- نقل وتوسيع نجاحات مسارات العمل الميدانية أفقيا عبر مختلف الوحدات
- محاكاة المشروع الختامي: تقديم عرض تحول متكامل لمشروع إعادة هندسة العمليات
- عيادة تطبيقية: توحيد مخرجات البرنامج الفردية في خطط عمل تنفيذية

AGILE LEADERS
Training Center

## التمارين التطبيقية

يبني المشاركون قدراتهم المهنية من خلال محاكاة واقعية وتمارين تشخيصية على مدار الأيام العشرة.

- بناء خريطة تدفق القيمة للوضع الراهن لتحديد فترات التأخير ومواقع الاختناق غير المرئية.
- تطبيق منهجية SMED لتقليص أوقات التبديل والتجهيز في حالة دراسية تشغيلية.
- تصميم بروتوكول إشارات كانبان Kanban المرئي لضبط الاحتياطيات بين مرحلتين تشغيليتين.
- صياغة ميثاق مشروع إعادة هندسة العمليات يستهدف تسريع دورة الإجراءات الإدارية.

## الأسئلة الشائعة

### كيف يختلف هذا البرنامج الممتد لعشرة أيام عن الدورات الإشرافية القصيرة؟

يقدم هذا البرنامج تغطية منهجية عميقة لمفاهيم التحول الهيكلي، وإعادة هندسة العمليات التجارية، وتكامل ستة سيجما. تركز البرامج القصيرة ذات الخمسة أيام على الممارسات الإشرافية المباشرة فقط، بينما يبني هذا البرنامج القدرات التحليلية اللازمة لقيادة إعادة هيكلة مسارات العمل على نطاق المؤسسة ككل.

### هل يناسب هذا البرنامج المشاركين من القطاعات الخدمية وغير الصناعية؟

نعم، فالمنهجيات المطروحة مثل رسم خرائط تدفق القيمة، والقضاء على الهدر، وإدارة الاختناقات، وإعادة هندسة العمليات التجارية، تنطبق بصورة مباشرة على المعاملات الإدارية، وخدمات الرعاية الصحية، والمعاملات المالية، والعمليات الرقمية لخدمة المستفيدين.

### ما مستوى المعرفة الرياضية أو الإحصائية المطلوب لمتابعة محاور ستة سيجما؟

يتطلب البرنامج فقط العمليات الحسابية الأساسية والتفكير المنطقي العملي في بيئة العمل. تركز وحدات الضبط الإحصائي للعمليات وتخطيط الطاقة الاستيعابية على التطبيق العملي واستخدام المعادلات البسيطة واتخاذ القرارات المستندة إلى البيانات دون الخوض في النظريات الرياضية المعقدة.

## الخاتمة

يتطلب تحقيق الميزة التنافسية المستدامة بناء مسارات عمل منضبطة تقضي على الهدر، وتوازن الطاقة الاستيعابية، وتستجيب بمرونة لمتطلبات المستفيدين. ومن خلال إتقان إعادة تصميم مسار العمل، ومبادئ إعادة هندسة العمليات التجارية، ورسم خرائط تدفق القيمة، ونظم الإنتاج الرشيق، يعود المشاركون بقدرات متقدمة لقيادة مبادرات التحول التي تختصر أوقات الدورات التشغيلية وترتقي بالجودة وتعزز كفاءة الأداء المؤسسي.