

رسم خرائط العمليات و التحسين المستدام (BPMI)

Business Process Management - Mapping & Improvement

دورة تدريبية تفاعلية تشمل العديد من المحاور وحلقات النقاش التي تشرح قيمة إدارة عمليات الأعمال، رسم خرائط التدفق للعمليات والتحسين المستدام (BPMI) كأداة لتمييز أعمال المنظمات في ظل المنافسة العالية.



بقيادة
أمين محمد عيسي

أهم فوائد حضور الدورة:

- فهم قيمة إدارة و تحسين العمليات BPMI والمفاهيم الرئيسية لتحليل العمليات، ورسم خرائط التدفق النموذجية وقيمتها لعملك وللمتعاملين
- تعلم رسم خرائط التدفق النموذجية و اختيار افضل نموذج مناسب لمجال عملك يمكنك من تعريف نقاط التحسين المستمر
- إنتاج نماذج عمليات الأعمال على المستوى الصحيح من التفاصيل للمساعدة في التحليل والقراءة والفهم على جميع مستويات المنظمة
- تعلم أفضل أساليب التحسين المستمر و المستدام ، والقياس بدقة و التحليل الشامل للعمليات وأنشطة العمل في جميع أنحاء المنظمة
- إقتراح تحسينات عملية لإدارة المنظمة بفعالية وإعادة تصميم العمليات المحسنة وتقديم الوثائق المناسبة للعملية والمهمة
- إختيار مؤشرات الأداء المناسبة لفهم مدى تحقيق الهدف المنشود من المخرجات والنتيجة المرجوة من العملية لتحقيق الأثر المطلوب
- تقييم رد الفعل المحتمل للتغيرات في العمليات وإدارة التغيير داخل المنظمة

إحجز و إدفع الآن
لمقعدين و أحصل على
المقعد الثالث مجاناً

عرض
23

17 – 20 سبتمبر 2018

فندق دوست ثاني دبي، دبي، الإمارات العربية المتحدة

معلومات عن الدورة التدريبية

تعرف على مدربك في هذه الدورة

أمين محمد عيسى



خبرة مهنية متقدمة في مجال العمل مع أكثر من ٣٥ عاما من الخبرة في مناصب قيادية عليا في منظمات وشركات دولية (شركة الملاحة العربية المتحدة، مدير لويذر للتسجيل في منطقة الشرق الأوسط، العديد من المناصب القيادية في أورانج الأردن، مدير إدارة عمليات الجودة، مدير إدارة المبيعات و علاقات الزبائن، مدير إدارة المشاريع والتحول) مع مجالات متنوعة من الخبرة، بما في ذلك تصميم برامج التحول و التغيير و تنفيذها من خلال استخدام أفضل إستراتيجيات و أدوات التغيير، وعلاقات الزبائن، ونشر ثقافة بطاقات القياس المتوازن للأداء ، وإطلاق المنتجات والخدمات، والجودة وإدارة العمليات التجارية، وإدارة التغيير والتحسين من خلال أدوات الستة سيغما و اللين وإدارة المشاريع.

خبره واسعة في تطوير البرامج وإدارة العمليات التجارية مع تاريخ متميز من إدارة المشاريع من التخطيط إلى التنفيذ. مهارات إتصال متميزة مع القدرة المثبتة لبناء وقيادة فرق عالية الكفاءة، وتدريب الموظفين التقنيين وغير التقنيين لقيادة و إنجاح التغيير في المنظمة .

الدورات /الشهادات الحاصل عليها المدرب:

- مدقق معتمد من قبل لويذر ريجيستر لندن لأنظمة الجودة الآيزو . . . ٩٠٠ و الآيزو . . . ١٤٠٠٠ و اوساس OHSAS . . . ١٨٠٠٠
- كبير مدققين معتمد لجائزة الملك عبدالله الثاني للتميز في الاردن
- مدير مشروع معتمد للستة سيغما - الحزام الأخضر والأسود وإصدار الشهادات
- منسق معتمد لأداء إدارة عمليات العملاء COPC
- مدرب معتمد لدورات مؤشرات الأداء الرئيسية المعتمدة المهنية (KPIP) جامعة جورج واشنطن -ومعهد الإستراتيجية العالمي)
- مدرب معتمد لدورة بطاقات القياس المتوازن للأداء BALANCED SCORE
- جامعة جورج واشنطن ومعهد الإستراتيجية العالمي CARDS BSC P

هل تفضل أن تتفق معنا على تقديم هذه الدورة

بشكل خاص داخل منشأتك؟

حلول تدريبية حسب الطلب

إدارة التدريب حسب الطلب - إنفورما الشرق الأوسط
الهاتف: ٤٠٧ ٢٦٢٤ +٩٧١ ٤ البريد الإلكتروني: cts@informa.com
www.informa-mea.com/cts

نبذة عن CPD :



أنشأ مركز CPD فئتي عام ١٩٩٦ ، مركز CPD هو مركز الإعتماد لشهادة CPD المستقل حيث يعمل في جميع القطاعات و التخصصات وتطبيقات التعلم الإضافية وبدعم سياسات المنظمات المؤسسية والمهنية على الصعيد العالمي.

CPD هو المصطلح المستخدم لوصف الأنشطة التعليمية التي يشارك فيها المحترفون لتطوير وتعزيز قدراتهم والحفاظ على المهارات والمعرفة المكتسبة وتحديثها بشكل مستمر.

هذه الدورة التدريبية معتمدة من مركز التطوير المهني المستمر CPD مما يعنى أن محتوى الدورة يطابق جميع معايير ومؤشرات CPD. تم التدقيق في قيمة التعلم لضمان النزاهة والجودة.

نظرة عامة على الدورة التدريبية

من أجل تحسين و تطوير العمل المنجز في المنظمات، وزيادة الإنتاجية، من الضروري فهم كيفية إدارة عملياتها . تركز هذه الدورة على تعريف الحاجة إلى استعمال نموذج العمليات ، وكيفية إنجاز ذلك باستخدام منظومة من المهارات، مع التركيز على رسم خرائط التدفق كتمثيل بياني يعتمد على الرسم لتوضيح ترتيب العمليات والتحليل كجزء من إطار أكبر لتحقيق أعلى جودة من خلال إدارة الأعمال التجارية وتحسينها، كما تشرح الخطوات الأساسية لمعالجة رسم الخرائط، وعوامل النجاح الحاسمة لجعله جهد ناجح من خلال التحسين المستدام لعملياتك. تقدم الدورة الإطار العملي لفهم و إستعمال نموذج العمليات التجارية وتصف كيفية التطوير و التحسين المستمر لأنواع العمليات المختلفة .

تعتبر خرائط التدفق Flow Chart من أبسط الطرق لوصف عملية أو نشاط، حيث توضح جميع مكونات العملية ومراحلها المتعددة وسير خطوات العمل من البداية إلى النهاية، وتساعد كذلك في تحديد الطريق الفعلي للعملية، وتحديد العمليات المتكررة ومراحل التفتيش من أجل رفع درجة كفاءة العمليات المختلفة خلال هذا البرنامج التفاعلي المكون من ٤ أيام للتدريب سوف يكتسب المشاركون المعرفة والمهارات اللازمة لإستخدام نموذج العمليات بدقة على مستوى المنظمة، كما يقدم البرنامج نهجا مفصلا خطوة بخطوة لرسم خرائط تدفق العمليات وتحليل العمليات بشكل فعال لضمان عكس نماذج عملية الأعمال بدقة على الواقع وتشمل جميع متطلبات و توقعات أصحاب المصلحة .

يتم نقل المفاهيم خلال الدورة من خلال العرض المفصل، مع التركيز على ورش تفاعلية و عملية مستقاة من الخبرة الواسعة في مختلف مجالات العمل للمدرب، و المكتسبة من خبرة تزيد عن ٢٥ سنة في هذا المجال ، مع استخدام المدخلات الضرورية من المتدربين لتحفيز إستخدام حلول من واقع أعمال المتدربين. في هذه الدورات يتم تطبيق المعرفة المكتسبة على أمثلة واقعية ودراسات حالة.

تستند مفاهيم ومحتوى هذه الدورة على سنوات من أفضل الممارسات المستقاة من خبرة المدرب في إدارة و تحسين العمليات (BPMI) في مختلف الصناعات ومجالات العمل عبر القطاعات التجارية والخدمات العامة و القطاع الحكومي.

الحضور

هذه الدورة مصممة لأي شخص يرغب في تعلم كيفية إدارة و تحسين أداء منظمته من خلال أدوات وتقنيات إدارة عمليات الأعمال ، رسم خرائط التدفق للعمليات والتحسين المستدام (BPMI) وليس لها أي شروط مسبقة، بحيث يمكن الإستفادة منها من قبل أي شخص مهتم على جميع المستويات الإدارية للمؤسسة، كما يمكن الإستفادة من المهارات المكتسبة في الحياة الخاصة أيضا.

إحجز عن طريق الهاتف

+971 4 408 2838

إحجز عن طريق الإيميل :

Arabic.Training@informa.com

رسم خرائط العمليات و التحسين المستدام (BPMI)

جدول وبرنامج الدورة

مواعيد الدورة سيتم فتح التسجيل في تمام الساعة 8:00 صباحاً في اليوم الأول. وسوف تبدأ الجلسات فوراً في الساعة 08:30 صباحاً وتنتهي في الساعة 14:30 مساءً. سوف يكون هناك فترتين إستراحة قصيرتين لتقديم المرطبات وسيتم تقديم وجبة الغداء بنهاية كل يوم.

اليوم الأول

الحاجة إلى إدارة وتحسين العمليات في المنظمة (BPMI)

- ما هي إدارة العمليات؟
- ما هي فوائد إدارة العمليات : للعملاء، للموظفين، للمنظمة
- وجهة النظر التنظيمية والإرتباط بالإستراتيجية و الرؤية للمنظمة
- لماذا نحتاج إنشاء منظمة محورها إدارة العمليات؟
- مسؤولية الإدارة

نموذج العملية

- ما هي العملية؟
- فوائد إستخدام نموذج العملية
- تحديد وتحليل متطلبات العملاء
- نموذج كانو KANO Model
- * **تمرين عملي**
- نموذج العملية – سايبوك SIPOC
- * **تمرين عملي**
- الفرق بين المخرجات والنتائج
- كيفية إدارة العمليات التجارية والتفاعلات بينها
- متطلبات تصميم العملية الفعالة

اليوم الثاني

تقنيات تخطيط العمليات

- ما هو رسم الخرائط العملية وما هي أهميته
- أنواع خرائط التدفقات للعمليات
- إنشاء نموذج العمليات "كما هو" AS IS
- إنشاء خرائط التدفقات للعمليات على المستوى الصحيح من التفاصيل والوضوح
- إنشاء مخططات النشاطات الإنسيابية
- * **تمرين عملي**
- إنتاج خريطة التدفق الإنتشارية (Swim Lane Process Flow)
- * **تمرين عملي**

تنقيح وتحسين مستوى خرائط التدفق للعمليات

- مشاكل رسم الخرائط وكيفية تصحيحها
- مستوى التفصيل: كم يكفي؟
- تفاصيل العمليات

اليوم الثالث

تحسين العمليات بشكل مستمر و مستدام

- دورة ديمينغ (PDCA) - التحسين المستمر والمستدام
- * **تمرين عملي**
- التعلم عبر التطبيق Learning by Doing
- المقارنة المعيارية Benchmarking
- منهجية كايزن KAIZEN والتفكير الفعال في التعرف على مواطن الهدر و معالجتها
- * **تمرين عملي**
- منهجية 5S
- * **تمرين عملي**

تحسين العمليات بشكل فعال

- التقنيات والأسئلة العملية التي تتحدى قواعد الأعمال القديمة
- إنشاء نموذج "أن يكون" "To Be" للعملية بعد التحسينات المرحلية
- تحليل أداء العمليات
- تحديد وتطبيق المقاييس ومؤشرات الأداء الرئيسية، تابعة وموجهة
- قياس المخرجات مقابل قياس النتائج و توقع أو المساهمة في تحقيق الأثر

اليوم الرابع

منهجية الستة سيجم (Six Sigma) كأداة لتحسين العمليات

- ما هي الفائدة من إستخدام منهجية الستة سيجم (Six Sigma) لتحسين العمليات؟
- ما هي منهجية الستة سيجم Six Sigma
- ما هو التباين Variation ؟ أهمية تقليل التباين
- نظرة عامة على طريقه دمايك DMAIC للتحسين
- نموذج السبب والنتيجة Cause and Effect Diagram
- مخطط باريتو Pareto Chart
- مخططات السيطرة Control Chart
- * **تمرين عملي**

ثقافة إدارة وتحسين العمليات (BPMI)

- وضع المبادئ موضع التنفيذ
- القيادة و الإلتزام على جميع المستويات في المنظمة والمشاركة الفعالة
- نصائح لتطوير و تدريب القادة والموظفين مع تطبيق منهجية التغيير للأفضل
- تنفيذ إستراتيجية الأعمال التي تعتمد على متطلبات وتوقعات المتعاملين والزبائن
- التركيز على التحسين المستدام - دور التدقيق والمراجعة

للإتصال

+971 4 408 2838
Arabic.Training@informa.com

تاريخ

17 – 20 سبتمبر 2018
فندق دوست ثاني دبي، الإمارات العربية المتحدة

هنالك أربعة طرق للتسجيل

هاتف: +971 4 408 2838

فاكس: +971 4 335 2438

البريد الإلكتروني: Arabic.Training@informa.com

ببريد: Informa Middle East Ltd.

PO Box 9428, Dubai, UAE

حلول تدريبية حسب الطلب

إدارة التدريب حسب الطلب - إنفورما الشرق الأوسط

هل تفضل أن تتفق معنا على تقديم هذه الدورة التدريبية بشكل خاص داخل منشأتك؟

وفر المال وقم بخلق تجربة فريدة ذات صلة بعملك وذلك من خلال تخصيص هذه الدورة لمتطلبات منشأتك الخاصة، مما يؤدي إلى رفع القيمة والتأثير لدى المتدربين، قم بالاتصال بليبي كيندل على +971 4 407 2624 أو رسالة إلكترونية على: cts@informa.com

يوجد خصم خاص في حالة الحجز لشخصين أو أكثر

للإتصال: +971 4 408 2838
البريد الإلكتروني: a.watts@informa.com

السداد

سيتم إرسال رسالة تأكيد و فاتورة فور سداد قيمة التسجيل الخاص بك، ويرجى ملاحظة أنه يجب سداد المبلغ كاملاً قبل الدورة، وسيتم السماح بحضور الدورة فقط لمن قاموا بسداد الرسوم كاملة.

لتفادي أي تأخير بسبب التأشيريات - إحتج الآن

يجب على المتدربين الذين يحتاجون إلى تأشيرية دخول التواصل مع الفندق الذي يرغبون في البقاء فيه مباشرة، في أقرب وقت ممكن.

قد تستغرق تأشيريات الدخول لغير المواطنين من دول مجلس التعاون الخليجي عدة أسابيع.

سياسة الإلغاء

- إذا لم تتمكن من الحضور، يمكنك إرسال زميل آخر بديل عنك في حالة ما إذا قمت بإلغاء تسجيلك قبل 57 يوماً أو أكثر من تاريخ بدء الدورة، فسوف تتمكن من إسترداد المبلغ المدفوع مخصصاً منه رسوم الإلغاء بنسبة 10٪ (بالإضافة إلى ضريبة القيمة المضافة حينما ينطبق ذلك). الإلغاء بعد 56 يوماً قبل تاريخ بدء الدورة التدريبية أو إذا لم تتمكن من حضور الدورة بشكل عام، فسوف يتم خصم المبلغ بالكامل بنسبة 100٪. يجب إرسال جميع طلبات الإلغاء عن طريق البريد الإلكتروني إلى البريد الإلكتروني: mea@informa.com وبرجاء وضع العنوان التالي: Customer Services Cancellation
- تخضع جميع التسجيلات للقبول من قبل شركة إنفورما الشرق الأوسط والتي سيتم التأكيد عليها كتابياً
- نظراً لطروف غير متوقعة، تحتفظ إنفورما بالحق في إلغاء الدورة، أو تغيير البرنامج، أو تغيير المكان، أو المدرب، أو المواضيع
- للحصول على التفاصيل بالكامل، يرجى زيارة www.informa-mea.com/terms-and-conditions-for-delegates

رسم خرائط العمليات و التحسين المستدام (BPMI)

17 - 20 سبتمبر 2018

فندق دوست ثاني دبي، الإمارات العربية المتحدة

الدورة التدريبية	الرسوم قبل 08 يوليو 2018	الرسوم قبل 12 أغسطس 2018	الرسوم النهائية
رسم خرائط العمليات و التحسين المستدام (BPMI) 17 - 20 سبتمبر 2018	3,995 دولار امريكي	4,495 دولار امريكي	4,995 دولار امريكي

لا يشمل التسعير ضريبة القيمة المضافة بنسبة 5%، حيثما ينطبق ذلك

قم بحجز ودفع رسوم كاملة لزميلين فقط والثالث سيتمكن من الحضور مجاناً.

- لا يطبق هذا العرض مع خصومات الشركات.
- يجب القيام بالسداد قبل بدء الدورة للإستفادة من هذا العرض.
- العرض 3 مقابل 2 ساري المفعول على السعر النهائي لرسوم التسجيل فقط.

تشمل رسوم الدورة الوثائق والحقيبة التدريبية، الغداء والمرطبات. وسوف يحصل المتدربين في حالة حضور جميع أيام الدورة التدريبية على شهادة حضور الدورة.

تخضع جميع التسجيلات للشروط والأحكام، يمكنك مراجعة جميع الشروط والأحكام عبر يرجى القراءة بعناية حيث أنها تشمل معلومات مهمة. في حالة قيامك www.informa-mea.com/terms بتأكيد تسجيلك بالدورة التدريبية فإنك توافق على الإلتزام بكافة الشروط والأحكام.

تفاصيل خاصة بالراغبين في حضور الدورة:

الإسم بالكامل: _____ إسم العائلة: _____
المسمى الوظيفي: _____ الشركة: _____
العنوان: _____ رمز البريد: _____
البلد: _____ المدينة: _____
الهاتف: _____ الفاكس: _____ المحمول: _____
البريد الإلكتروني: _____

مكان الدورة

فندق دوست ثاني، دبي، الإمارات العربية المتحدة - تليفون: +971 4 343 3333

تفاصيل الإقامة

نحن نوصي بشدة أن تقوم بتأمين حجز غرفتك في أقرب وقت ممكن لتجنب الإنتظار للحظة الأخيرة، يمكنك التواصل مع مكتب الضيافة لمزيد من المساعدة على رقم تليفون: +971 44072693 أو فاكس: +971 44072517 أو بريد إلكتروني: hospitality@informa.com