JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة متقدمة في إدارة عمليات الأعمال

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة متقدمة في إدارة عمليات الأعمال

إدارة عمليات الأعمال دورة تدريبية متقدمة مدتها أسبوعين لمديري العمليات وقادة التحول وموظفي مكتب إدارة العمليات الذين يديرون العمليات أصولا مؤسسية، ويخرجون منها بإطار إدارة العمليات الذي يحدد أدوار الحوكمة وبنية العمليات ولوحة مؤشرات الأداء. فنجاح التحول الرقمي اليوم يتوقف على وجود مالك واضح للعملية من بدايتها إلى نهايتها. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة للقادة الذين يبنون قدرة دائمة في إدارة العمليات.

لماذا تهم إدارة عمليات الأعمال الآن

تدفع ثلاث قوى إدارة العمليات إلى جداول أعمال القيادة: استثمارات أتمتة تخيب الآمال حين لا يملك أحد التدفق من البداية إلى النهاية، وعملاء ينتظرون خدمة سلسة عبر القنوات والوظائف، ومجالس إدارة تطلب دليلا على أن إنفاق التحول يغير الأداء. المؤسسات التي ترسخ إدارة العمليات تبقي التحسينات حية بعد إغلاق المشروعات وتوجه الأتمتة نحو الاختناقات الحقيقية، أما التي تتعامل مع العمليات مشروعات عابرة فتعيد رسم الخرائط نفسها كل بضع سنوات. وتستند الدورة إلى دورة حياة إدارة العمليات، وأطر بنية العمليات، وترميز Business Process Model and Notation BPMN 2.0 لغة مشتركة، ونهج العمليات في ISO 9001.

المستفيدون من إدارة عمليات الأعمال

- مديرو العمليات المسؤولون عن الأداء من البداية إلى النهاية عبر عدة إدارات
- قادة التحول الذين يرتبون تغيير العمليات والتقنية والتنظيم
- موظفو مكتب إدارة العمليات الذين يحافظون على بنية العمليات ومعاييرها ومستودعها
- مختصو الأتمتة وبنية المؤسسة الذين يواءمون الأنظمة مع تصميم العمليات
- موظفو إدارة الأداء الذين يبنون بطاقات أداء العمليات للتنفيذيين

يستفيد أكثر مكتب إدارة العمليات مع ملاك العمليات الذين يدعمهم، لأنهم يتفقون على أدوار الحوكمة وحقوق القرار والمقاييس التي تظهر في لوحة مشتركة واحدة.

قدرات إدارة عمليات الأعمال

يتعلم المشاركون الانتقال من مشروعات عمليات منفصلة إلى منظومة محوكمة لإدارة كل عملية جوهرية.

- تصميم بنية العمليات من سلاسل القيمة إلى الإجراءات في المستوى الرابع — التنفيذيون عند رؤية ارتباط العمل بالاستراتيجية
- تحديد أدوار ملكية العمليات وحقوق القرار والمجالس — مجالس الإدارة عند إسناد المساءلة عن النتائج
- بناء لوحة مؤشرات أداء العمليات التي تربط المقاييس التشغيلية بالاستراتيجية — القيادة عند متابعة الأداء الكلي
- تقييم نضج إدارة العمليات ووضع خارطة لبناء القدرات — الرعاة عند ترتيب أولويات الاستثمار
- موازنة خيارات الأتمتة من محركات سير العمل إلى الأتمتة الروبوتية للعمليات — لجان التقنية عند اعتماد الإنفاق
- مواءمة تغيير العمليات مع تغيير التنظيم والأنظمة — مكاتب التحول عند جدولة المبادرات

مصطلحات إدارة عمليات الأعمال الأساسية

- دورة حياة إدارة العمليات — المراحل المتكررة لتحديد العمليات وتصميمها وتنفيذها ومراقبتها وتحسينها ضمن تخصص منظم.
- بنية العمليات — تسلسل هرمي منظم لعمليات المؤسسة من سلسلة القيمة إلى الإجراءات التفصيلية يبين الملكية ونقاط الربط.
- مالك العملية — الشخص المساءل عن تصميم العملية وأدائها وتحسينها من البداية إلى النهاية عبر حدود الإدارات.
- مكتب إدارة العمليات — وحدة مركزية تضع معايير العمليات وتحافظ على المستودع وتدعم الملاك بالمنهجيات والتوجيه.
- نموذج نضج إدارة العمليات — مقياس متدرج يصف مدى منهجية المؤسسة في إدارة عملياتها، ويستخدم لتخطيط نمو القدرات.
- الأتمتة الروبوتية للعمليات RPA — برمجيات تحاكي تصرفات الإنسان على الشاشات لتنفيذ مهام متكررة قائمة على القواعد.

إدارة عمليات الأعمال يوما بيوم

اليوم 1: إدارة العمليات تخصصا مؤسسيا

- مراحل دورة حياة إدارة العمليات — وضع عمل العمليات ضمن تنفيذ الاستراتيجية
- المؤسسة المتمحورة حول العمليات مقابل الوظائف — كشف تكاليف التسليم بين الإدارات
- ربط الأهداف الاستراتيجية بالعمليات — تحديد نقطة انطلاق إدارة العمليات
- نهج العمليات في ISO 9001 — مواءمة إدارة العمليات مع أنظمة الجودة
- دراسة جدوى إدارة العمليات — كسب الرعاية لبناء قدرة العمليات

اليوم 2: بناء بنية العمليات

- سلسلة القيمة وخرائط المستوى صفر — تأطير مشهد العمليات المؤسسي
- أطر تصنيف العمليات — توحيد أسماء العمليات ومستوياتها
- تفكيك هرم العمليات — ربط المنظورين الاستراتيجي والتشغيلي
- اتفاقيات الربط بين العمليات — تحديد المدخلات والمخرجات بين الملاك
- تصميم مستودع البنية — الإبقاء على مكتبة عمليات مرجعية واحدة

اليوم 3: ملكية العمليات وحوكمتها

- مواثيق ملاك العمليات — تحديد المساءلة والصلاحية
- مجالس العمليات ولجان التوجيه — حل التعارضات بين الوظائف
- مصفوفات حقوق القرار — توضيح من يغير العملية
- معايير العمليات وقواعد الترميز — استخدام BPMN 2.0 باتساق
- ضبط التغيير في أصول العمليات — إدارة الإصدارات عبر المستودع

اليوم 4: مكتب إدارة العمليات

- نماذج تشغيل مكتب إدارة العمليات — الاختيار بين المركزي والموزع والهجين
- دليل خدمات ملاك العمليات — تحديد ما يقدمه المكتب
- حقائب المنهجيات — توحيد أساليب الاكتشاف والتصميم والتحسين
- مسارات بناء القدرات — تطوير ممارسي العمليات عبر الوحدات
- مقاييس أداء مكتب إدارة العمليات — إثبات القيمة التي يضيفها المكتب

اليوم 5: قياس أداء العمليات

- هرم مؤشرات أداء العمليات — تسلسل المقاييس من النتائج إلى الأنشطة
- المؤشرات الاستباقية واللاحقة للعمليات — توقع مشكلات الأداء
- مستهدفات مستوى الخدمة بين العمليات — إدارة الوعود للعملاء الداخليين
- لوحات تنقيب العمليات — مراقبة التدفق الفعلي من بيانات الأنظمة
- تصميم لوحة مؤشرات الأداء — عرض الأداء الكلي على التنفيذيين

اليوم 6: تقنيات الأتمتة وسير العمل

- حزم إدارة العمليات ومحركات سير العمل — تنفيذ نماذج العمليات برمجيا
- فرز مهام الأتمتة الروبوتية — اختيار المهام المتكررة القائمة على القواعد
- إدارة القرارات ومحركات قواعد الأعمال — فصل المنطق عن الشيفرة
- أنماط التكامل وإدارة الحالات — معالجة العمل غير المهيكل
- تتبع منافع الأتمتة — تأكيد عوائد الإنفاق التقني

اليوم 7: التحسين على نطاق المؤسسة

- إدارة محفظة التحسين — الموازنة بين المكاسب السريعة ومشروعات إعادة التصميم
- Six Sigmag Lean ضمن إدارة العمليات — اختيار المنهجية حسب نوع المشكلة
- المواءمة مع رحلة العميل — إعادة تصميم العمليات حول النتائج
- المراقبة والضبط المستمران — إطلاق التحسين من الإشارات
- مراجعات تحقق المنافع — مساءلة الملاك عن النتائج الموعودة

اليوم 8: نضج إدارة العمليات وخرائط القدرات

- تقييم نضج إدارة العمليات — قياس الاستراتيجية والحوكمة والمنهجيات والثقافة
- تحليل فجوات القدرات — ترتيب ما يبنى لاحقا
- جدولة خارطة الطريق — تقسيم البنية والحوكمة والتقنية إلى مراحل
- نماذج الرعاية التنفيذية — استدامة الدعم عبر تغيرات القيادة
- المقارنة المرجعية لممارسات إدارة العمليات — التعلم من المؤسسات الناضجة

اليوم 9: قيادة تغيير العمليات

- التصميم التنظيمي للتوجه بالعمليات — تعديل الأدوار وخطوط التبعية
- إشراك أصحاب المصلحة لملاك العمليات — بناء الدعم عبر الإدارات المنعزلة
- مؤشرات ثقافة العمليات — قياس تبني التفكير بالعمليات
- خطط التواصل لتغيير العمليات — شرح طرق العمل الجديدة
- تشخيص المقاومة — معالجة الشعور بفقدان السيطرة الإدارية

اليوم 10: ممارسة إطار إدارة العمليات

- تطبيق أساليب البنية — تحديد خريطة عمليات المؤسسة
- تطبيق نماذج الحوكمة — إسناد الملاك والمجالس وحقوق القرار
- تطبيق هرم المؤشرات — بناء لوحة العمليات التنفيذية
- تطبيق نتائج النضج — جدولة تطوير القدرات
- إطار إدارة العمليات — جمع البنية والحوكمة والمقاييس وخارطة الطريق

تطبيق إدارة عمليات الأعمال بعد الدورة

- صياغة بنية عمليات للمستويين صفر وواحد مع ملاك عمليات مسمين، وعرضها على الراعي التنفيذي لاعتمادها.
- إجراء تقييم ذاتي لنضج إدارة العمليات مع ملاك العمليات، والاتفاق على أول ثلاث فجوات قدرات يتم سدها.

أسئلة حول إدارة عمليات الأعمال

ما إدارة عمليات الأعمال ولماذا تهم الآن؟

إدارة عمليات الأعمال هي تخصص حوكمة عمليات المؤسسة وقياسها وتحسينها بوصفها أصولا مؤسسية. وتهم الآن لأن استثمارات الأتمتة والتحول لا تؤتي ثمارها إلا حين يملك أحد العملية من بدايتها إلى نهايتها ويوجهها.

ما الأدوار الأكثر استفادة من إدارة عمليات الأعمال؟

يستفيد مديرو العمليات وقادة التحول وموظفو مكتب إدارة العمليات أكثر من غيرهم من إدارة عمليات الأعمال. ويستفيد كذلك مختصو الأتمتة ومديرو الأداء حين يحتاجون إلى إبقاء العمليات والأنظمة وبطاقات الأداء متوائمة.

كيف تختلف إدارة عمليات الأعمال عن دورة نمذجة العمليات؟

تركز إدارة عمليات الأعمال على الحوكمة والبنية والملكية ولوحات المؤشرات والنضج على مستوى المؤسسة. أما دورة النمذجة فتركز على رسم العمليات المفردة ومحاكاتها، بينما تصمم هنا كيفية امتلاك جميع العمليات وقياسها وتحسينها بمرور الوقت.

ماذا تعود به من دورة إدارة عمليات الأعمال؟

تعود بإطار إدارة العمليات الذي يضم بنية العمليات وأدوار الملاك والمجالس ولوحة مؤشرات الأداء وخارطة النضج، وهو جاهز لاعتماد الراعي التنفيذي.

إدارة عمليات الأعمال: الطريق إلى الأمام

يوجه إطار إدارة العمليات أولا القرار التنفيذي حول مالك كل عملية متكاملة والمجلس الذي يحسم التعارضات. ويستخدمه ملاك العمليات ومكتب إدارة العمليات وقادة التحول لترتيب أولويات الأتمتة والتحسين. وبعد أول دورة حوكمة تستحق درجات النضج ومقاييس اللوحة المراجعة، لأن مؤسسات الاتصالات والمرافق العامة والتأمين تجد أن عادات الملكية تحتاج وقتا أطول من النماذج لتترسخ.