



التعريف ببرنامج الاحتراف المتقدم في إدارة إجراءات العمل باعتماد BPTrends Associates



ES LEARNING

BUSINESS TRAINING EXPERTS

es-learning.com @ESLearning

برنامج الاحتراف المتقدم في إدارة إجراءات العمل باعتتماد BPTrends Associates



يقدم البرنامج: بتمام الخراشي

خبير في مجالات إدارة إجراءات العمل، وإدارة الاستراتيجيات، والابتكار

- خبير في مجالات إدارة إجراءات العمل، وإدارة الاستراتيجيات، والابتكار، وتصميم الخدمات، وإدارة الأداء، وتقنية الاتصالات والمعلومات، وإدارة المشاريع.
- شارك في تأليف كتاب "Establishing the Office of BPM" حول تأسيس مكتب إدارة إجراءات العمل.
- شارك في تأليف كتاب "من الفكرة إلى الريادة".



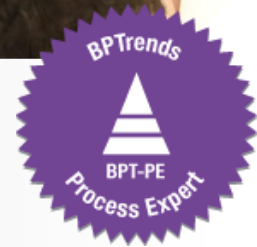
بتمام الخراشي

خبير في مجالات إدارة إجراءات العمل، وإدارة الاستراتيجيات، والابتكار

 BPTrends
Associates

 ABPMP
INTERNATIONAL

Registered
Training
Provider



 iIBA® Endorsed Education
Provider

الاحتراف في إدارة إجراءات العمل باعتماد BPTrends Associates

تمكين المتدرب من المهارات المتقدمة في الفرع المعرفي الإداري المعروف بـ إدارة إجراءات العمل (Business Process Management) توثيقاً وإدارة، ثم تمكينه من قيادة رحلة كاملة تنتهي بإصدار إجراء جديد (الإجراء المأمول) بعد معالجة مشكلاته وتحدياته (في جوانب الوقت والجودة والتكلفة وتقليل الهدر ورضا العملاء وغيرها)، وإصدار قائمة التوصيات التي يجب تنفيذها حتى يتحول الإجراء المأمول إلى واقع مُطبَّق.

في نهاية البرنامج، وبعد المذاكرة بحسب توصيات المدرب، سيكون المتدرب قادراً على اجتياز الاختبار، الذي سيمنحه شهادة خبير إجراءات معتمد.

المادة التدريبية والاختبار والشهادة صادرة من شركة BPTrends Associates، وهي شركة أمريكية متخصصة في مجال إدارة إجراءات العمل، ومعتمدة من المعهد العالمي لتحليل الأعمال (IIBA)، وموصى بها من الجمعية العالمية لمحترفي إدارة الإجراءات (ABPMP).

لا يفترض البرنامج خبرة مسبقة في المجال، لأن اليوم الأول منه سيتناول المفاهيم التأسيسية، وسيحصل المتدربون بعد البرنامج على شهادة احترافية في توثيق الإجراءات وشهادتين في إدارة إجراءات العمل، مع فرصة للاختبار للحصول على شهادة خبير معتمد من BPTrends Associates.



منهجية البرنامج



ES LEARNING

الاحتراف المتقدم في إدارة إجراءات العمل باعتماد BPTrends Associates

— الجهة المالكة للمنهجية

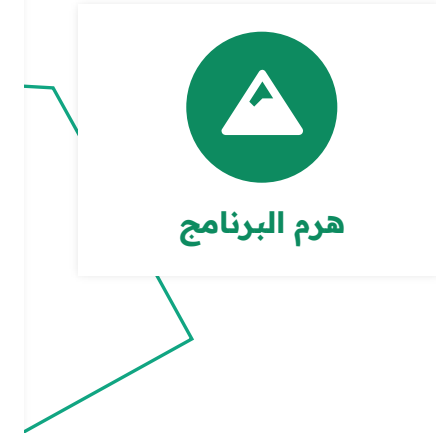
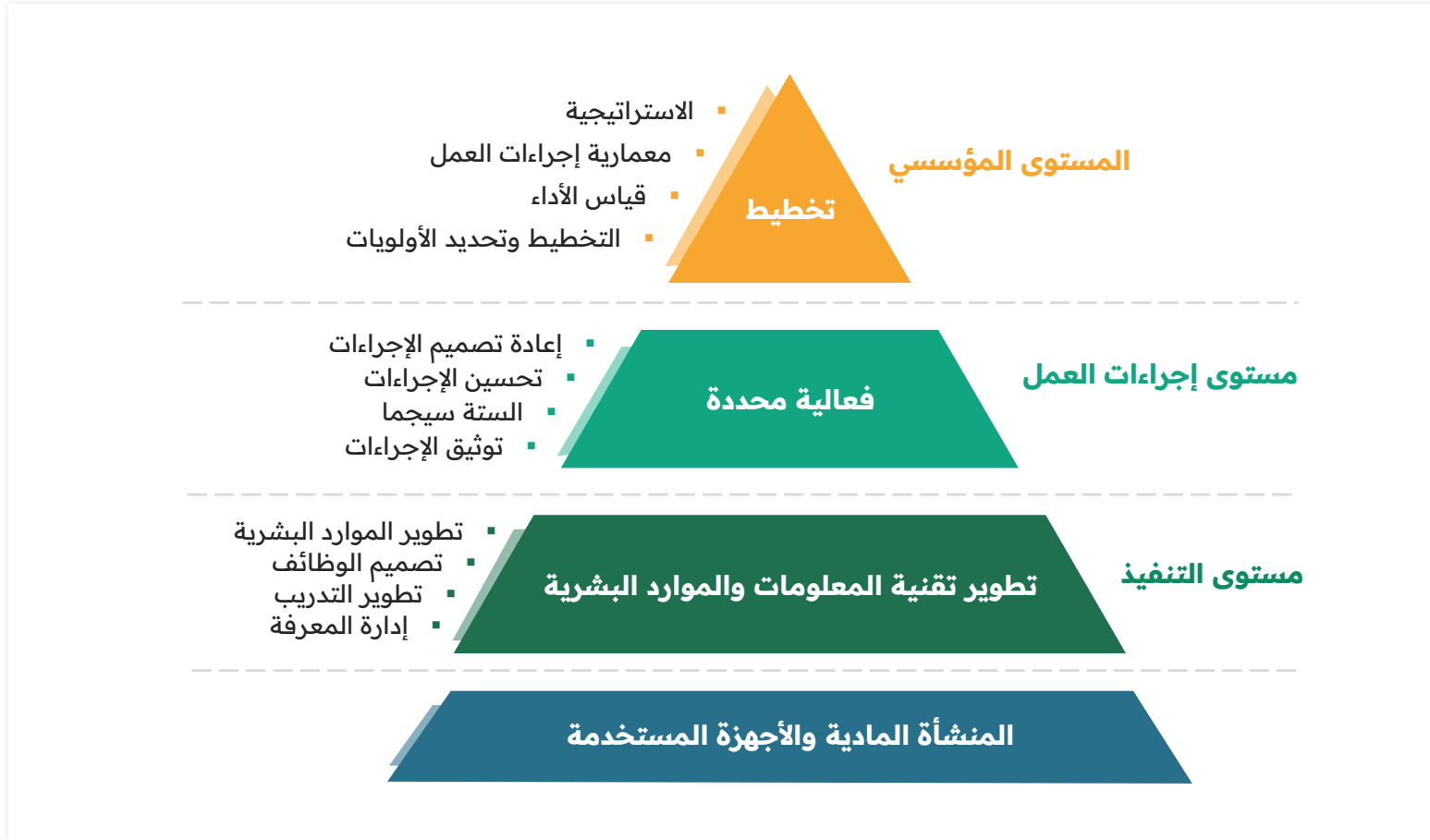
المادة التدريبية والاختبار والشهادة جميعها صادرة من شركة BPTrends Associates، وهي شركة أمريكية متخصصة في مجال إدارة إجراءات العمل، ومعتمدة من المعهد العالمي لتحليل الأعمال (IIBA)، وموصى بها من الجمعية العالمية لمحترفي إدارة الإجراءات (ABPMP).

المادة مترجمة للغة العربية، وكذلك الاختبار، ويمكن للمتدرب -إن رغب- طلب المادة الإنجليزية (بدل العربية)، كما أن الاختبار سيصل للمتدرب باللغتين.



الجهة المالكة للمنهجية







المحاور



مدة البرنامج

يتكون البرنامج من (5) أيام تدريبية، اليوم التدريبي الواحد يتكون من (5) ساعات، مع وجود استراحتين يوزعهما المدرب مع المتدربين بما يتناسب مع أوقاتهم وأوقات الصلاة.

◆ (1) مقدمة عن توثيق إجراءات العمل

- تعريف الإجراء
- تعريف عملية توثيق الإجراء
- دورة حياة الإجراء

◆ (2) مقدمة عن هيكلية إجراءات العمل

- تعريف هيكلية الإجراءات
- تصنيف الإجراءات في الهيكلية
- التفريق بين هيكلية الإجراءات والهيكل التنظيمي
- تفصيل الهيكلية على عدة مستويات
- تطبيقات عملية

◆ (3) اتفاقية النمذجة

- تعريف الاتفاقية
- لماذا يجب بناء الاتفاقية في كل منظمة
- الاتفاق على مكونات دليل الإجراء في المنظمة
- أداة فحص جودة دليل الإجراء
- تطبيقات عملية

◆ (4) جمع المعلومات

- الإعداد المسبق
- أسلوب طريق الورش التفاعلية
- أسلوب طريق الاجتماعات الفردية
- أسلوب قراءة الوثائق
- مخططات جمع المعلومات
- تطبيقات عملية

◆ (5) النمذجة

- مقدمة عن النمذجة
- لغات النمذجة الموجودة في سوق العمل
- لغة النمذجة EPC
- تطبيقات عملية EPC
- لغة النمذجة BPMN 2.0
- تطبيقات عملية BPMN 2.0

◆ تنبيه:

يتطلب البرنامج وجود جهاز حاسب محمول (مشحون) مع كل متدرب، بهدف التطبيق العملي على منصة BIC.



المحاور



مدة البرنامج

يتكون البرنامج من (5) أيام تدريبية، اليوم التدريبي الواحد يتكون من (5) ساعات، مع وجود استراحتين يوزعهما المدرب مع المتدربين بما يتناسب مع أوقاتهم وأوقات الصلاة.

◆ (6) التأسيس المعرفي

- لماذا نحتاج إلى إجراءات العمل وإلى إدارتها
- تعريف الإجراء وتصنيفاته
- النضج التنظيمي في مجال الإجراءات
- مستويات إدارة الإجراءات (مستوى المؤسسة، مستوى الإجراء الواحد، مستوى التنفيذ)
- نظرة على المنهجيات الأخرى والأدوات الداعمة
- وثيقة مبادئ الإجراءات

◆ (7) مرحلة الفهم (المرحلة الأولى في الرحلة)

- الفهم الأولي للإجراء
- فهم الأطراف ذات العلاقة بالإجراء (ومؤشرات الأداء)
- فهم طموح الإجراء المأمول (ومؤشرات الأداء)
- تكوين صورة إجمالية عن الإجراء الحالي
- استخلاص المشكلات من الصورة الإجمالية
- تحديد الفجوة بين الوضع الحالي والمأمول

◆ (8) مرحلة التحليل (المرحلة الثانية في الرحلة)

- تكوين صورة تفصيلية عن الإجراء الحالي (نمذجة الإجراء)
- استخلاص المشكلات من الصورة التفصيلية
- تحليل المشكلات إلى أسبابها الجذرية
- التخطيط لجمع البيانات عن المشكلات ثم جمعها
- تحليل البيانات التي جُمعت

◆ (9) مرحلة إعادة التصميم (المرحلة الثالثة في الرحلة)

- تحديد النقاط التي تحتاج إلى تغيير في الإجراء
- توليد الحلول التي تعالج الأسباب الجذرية
- تحديد الحلول الممكنة تطبيقها
- بناء صورة تفصيلية عن الإجراء المأمول (نمذجة الإجراء)

◆ (10) نظرة على المهارات المساندة

- مهارة جمع المعلومات
 - أسئلة جمع المعلومات في المراحل الثلاثة
 - أسلوب تحليل الوثائق
 - أسلوب عقد المقابلات الفردية
 - أسلوب عقد الورش الجماعية
- مهارة إدارة التغيير
 - نموذج لوين للتغيير
 - نموذج (ADKAR) للتغيير
 - التواصل المؤسسي وأثره في التغيير

◆ التطبيق العملي:

يحتوي البرنامج على تطبيق على امتد من اليوم السابع إلى اليوم التاسع ، على حالة عملية تفصيلية، ويقدم المتدربون مشروع تخرج في نهاية البرنامج ويعرضونه أمام المدرب وأمام زملائهم، ويتلقون الملاحظات على ما أنجزوه.

محاور البرنامج



المحاور



مدة البرنامج

يتكون البرنامج من (5) أيام تدريبية، اليوم التدريبي الواحد يتكون من (5) ساعات، مع وجود استراحتين يوزعهما المدرب مع المتدربين بما يتناسب مع أوقاتهم وأوقات الصلاة.

◆ (11) فهم تحديات إدارة إجراءات العمل

- دراسة حالة إجراءات فندق
- التعمق في نطاق وتدفق المشكلة
- مؤشرات الأداء الرئيسية ومقاييس المشروع

◆ (12) النمذجة والتحليل

- نمذجة وتحليل إجراءات الخدمات
- نمذجة وتحليل إجراءات العملاء
- تحليل القرارات وقواعد الأعمال

◆ (13) التمكن من إجراءات العمل

- تحليل مشاكل الموارد البشرية
- إدارة الإجراءات بصورة يومية
- خلاصة الخبرة

◆ (14) إدارة المشاريع حسب المنهجية

- إدارة مشروع إجراءات العمل
- إدارة مشروع حسب المرحلة

◆ التطبيق العملي:

تحتوي هذه المحاور على جانب تطبيقي مكثف وورش عمل لتغطية كل الجوانب النظرية التي تم طرحها في المحاور السابقة.

— الفئة المستهدفة



الفئة المستهدفة

هذا البرنامج يستهدف العاملين (أو الراغبين في العمل) في مجالات: تحليل الأعمال، والحوكمة والمخاطر والالتزام (GRC)، والتدقيق، وإدارة سلاسل الإمداد، والموارد البشرية، وتقنية المعلومات؛ وبالتأكيد العاملين (أو الراغبين في العمل) في المجالات المندرجة تحت التميز المؤسسي، كإدارة الجودة وإدارة الإجراءات.

كما أن البرنامج يستهدف كل مدير إدارة أو رئيس قسم، يرغب في إدارة أعمال فريقه بطريقة شمولية، تستطيع فصل الإجراءات عن بعضها، ومعالجة مشكلات كل إجراء منها، والخروج بحلول فعالة قابلة للتطبيق.

لا يفترض البرنامج خبرة مسبقة في المجال، لأن اليوم الأول منه سيتناول المفاهيم التأسيسية، ثم سيبدأ الدخول في التفاصيل العميقة بدايةً من اليوم الثاني.

هذا لا يعني أنه يمكن لأصحاب الخبرة أن يغيبوا في اليوم الأول، للأسباب التالية:

- تشترط الجهة المانحة للشهادة أن لا يزيد الغياب عن 10% من إجمالي مدة البرنامج، وغياب يوم واحد يعني غياب 20%)، مما يعرض المتدرب لحرمانه من شهادة الحضور.
- المادة التأسيسية في اليوم الأول مهمة للغاية في الإجابة عن أسئلة سترد في الاختبار.
- كثير من أصحاب الخبرة الطويلة، ليس لديهم معرفة بالأساسيات المعرفية لإدارة إجراءات العمل، ويحتاجون إلى هذه المقدمة حتى يتمكنوا من مواصلة الأيام التالية دون فجوة معرفية.



الاختبار

- الاختبار اختبار إلكتروني، وليس حضورياً.
- شهادة اجتياز الاختبار لا يحصل عليها إلا من اجتاز الاختبار بنسبة (70%) فما فوق، بخلاف شهادة الحضور التي يحصل عليها كل من حضر أيام البرنامج الخمسة.
- يتكون الاختبار من (64) سؤالاً، وجميع الأسئلة من أسئلة اختيار الإجابة الصحيحة.
- يصل رابط الاختبار على البريد الإلكتروني الخاص بالمتدرب بعد نهاية البرنامج بمدة لا تتجاوز (5) أيام عمل.
- رسوم الاختبار مشمولة في رسوم البرنامج.
- يسمح بفتح الكتب في الاختبار، لكن كثيراً من أسئلة الاختبار تعتمد على الفهم لا الحفظ.
- إذا أخفق المتدرب في اجتياز الاختبار، فله إعادته مرة ثانية فقط، دون رسوم إضافية.

معلومات الاتصال

training@es-learning.com



es-learning.com



@ESLearning



خدمة العملاء: +966552571171



الرقم الموحد: 920019101



الفاكس: 0112122312



ES Learning



منصة رواد الأعمال i-be

طريق عثمان بن عفان - حي النزهة

الرياض 4140 - 12474

المملكة العربية السعودية