



## إدارة العمليات وفرق العمل وإدارة العملاء

8 - 12 مارس 2027

جنيف (سويسرا)



## إدارة العمليات وفرق العمل وإدارة العملاء

المرجع: 120032\_104247 التاريخ: 8 - 12 مارس 2027 المكان: جنيف (سويسرا) الرسوم: Euro 6500

### مقدمة:

إن عملية الانتقال إلى موقع قيادي في المؤسسة تمثل نقطة تحول جوهريّة في حياة أي مشرف أو فني متخصص. فإدارة العمليات تتطلب قدرة على التخطيط والتحسين المستمر لضمان كفاءة الأداء وجودته. كما أن إدارة فرق العمل تتعلق بتوظيف مهارات القيادة، وتوزيع المهام، وتحفيز الأفراد لتحقيق أهداف مشتركة. أما إدارة العملاء فتتطلب بناء علاقات استراتيجية، وفهم احتياجات السوق، وتطبيق أساليب فعالة للحفاظ على رضا العملاء وتعزيز ولائهم.

تجمع دورة إدارة العمليات وفرق العمل وإدارة العملاء، بين الأسس النظرية والممارسات العملية التي تساعد المشاركين على بناء فهم شامل لأبعاد القيادة والإدارة. كما تركز على مهارات تطوير فرق العمل من خلال التدريب والتوجيه. وتوفر منهجيات فعالة لتحسين العمليات وضبط الأداء المؤسسي.

كما تدعم هذه الدورة التدريبية في إدارة العمليات وفرق العمل وإدارة العملاء، المشاركين بأساليب مبتكرة للتعامل مع التحديات التشغيلية وضغوط العمل اليومية. سيكون المتدرب قادراً على الجمع بين الرؤية الاستراتيجية والإدارة الفعالة للأشخاص والعمليات والعملاء لتحقيق النجاح المؤسسي المستدام.

### الفئات المستهدفة:

تستهدف دورة إدارة العمليات وفرق العمل وإدارة العملاء، الفئات والمحترفين الذين يسعون لاكتساب المعرفة والمهارات:

- المدراء التنفيذيون في المؤسسات.
- المشرفون وقادة فرق العمل.
- مسؤولو العمليات في الشركات.
- مدراء المشاريع بمختلف القطاعات.
- مسؤولو خدمة العملاء وإدارة العلاقات.
- العاملون في تطوير فرق العمل.
- موظفو الموارد البشرية.
- المستشارون الإداريون.
- الراغبون في تعلم إدارة العملاء بفعالية.
- من يسعى لتحسين الأداء المؤسسي.

## أهداف الدورة التدريبية:

في نهاية هذا البرنامج التدريبي في إدارة العمليات وفرق العمل وإدارة العملاء، سيكون المشاركون قادرين على:

- تحليل بيئة العمليات المؤسسية وتحديد مجالات التحسين.
- تطبيق معايير لقياس أداء فرق العمل بدقة.
- صياغة استراتيجيات عملية لإدارة العملاء بكفاءة.
- تنظيم المهام وتفويضها بما يحقق الاستخدام الأمثل للوقت.
- التمييز بين الأدوار القيادية والإدارية وتطبيق المناسب منها.
- تعزيز مهارات الاتصال والإصغاء والإقناع في بيئة العمل.
- تطوير خطط تدريب فعالة لتحسين أداء فرق العمل.
- ممارسة أساليب حديثة لإدارة الجودة وتحقيق رضا العملاء.
- استخدام أدوات تقييم الأداء لدعم اتخاذ القرار.
- اكتشاف الحلول البديلة لحل النزاعات والصراعات.
- تصميم خطط مشاريع عملية تربط بين الموارد والأهداف.
- تقييم أثر التحسينات التشغيلية على الأداء الكلي.
- تعزيز قدرات التحفيز وبناء بيئة عمل إيجابية.
- تطوير أساليب الإدارة بما يتناسب مع التغيرات المؤسسية.
- توظيف استراتيجيات متقدمة لتحقيق أهداف طويلة المدى.

## الكفاءات المستهدفة:

سيكتسب المشاركون الكفاءات التالية من خلال برنامج إدارة العمليات وفرق العمل وإدارة العملاء:

- الكفاءة في إدارة العمليات المؤسسية.
- مهارات متقدمة في إدارة فرق العمل.
- قدرة على تطبيق أساليب تحسين الأداء.
- جدارات عملية في إدارة العملاء.
- مهارات في إدارة الوقت وتوزيع المهام.
- قدرات عالية في حل النزاعات.
- كفاءة في التخطيط الاستراتيجي.
- مهارة في تصميم وتطبيق خطط الجودة.
- قيادة فرق العمل نحو التطوير المستمر.
- إتقان أساليب الاتصال الفعال.
- استخدام أدوات تقييم الأداء المؤسسي.
- مهارات التحفيز والتأثير في بيئة العمل.

## دراسة سيناريوهات:

في تدريب إدارة العمليات وفرق العمل وإدارة العملاء، سيطور المشاركون قدراتهم من خلال دراسة السيناريوهات التالية:

- التعامل مع انخفاض مستوى رضا العملاء.
- مواجهة تحديات ضعف أداء فريق العمل.
- معالجة مشكلات ناتجة عن غياب التفويض.
- تحسين العمليات في خط إنتاج مزدحم.
- حل صراعات بين أعضاء الفريق.
- تطوير خطة جديدة لإدارة مشروع معقد.
- إعادة بناء الثقة بين الإدارة والعملاء.
- إدارة ضغوط تشغيلية في وقت محدود.
- قيادة فريق متعدد الثقافات.
- تحفيز فريق يواجه تحديات في الالتزام.

## محتوى الدورة:

### الوحدة الأولى: مبادئ إدارة العمليات:

- التعرف بإدارة العمليات وأهميتها.
- الأهداف الاستراتيجية للعمليات في المؤسسات.
- العلاقة بين إدارة العمليات وإدارة الجودة.
- أدوات تحسين العمليات وتقليل الهدر.
- إدارة الأداء والتقييم المستمر للنتائج.
- أفضل ممارسات إدارة العمليات في المؤسسات.
- تطبيقات عملية في إدارة خطوط الإنتاج.
- دور التكنولوجيا في تحسين العمليات.
- التحديات الشائعة في إدارة العمليات.

### الوحدة الثانية: قيادة فرق العمل وتطويرها:

- مبادئ إدارة فرق العمل.
- استراتيجيات بناء فريق فعال.
- تحديد أدوار ومسؤوليات الفريق.
- تطوير مهارات إدارة فرق العمل.
- أساليب تدريب فرق العمل الحديثة.
- استراتيجيات لتحفيز وتحسين أداء فرق العمل.
- حل النزاعات وتعزيز الانسجام داخل الفريق.
- تعزيز مهارات التعاون بين الأفراد.
- تطوير فرق العمل من خلال التدريب والتوجيه.
- مؤشرات قياس نجاح فرق العمل.

## الوحدة الثالثة: إدارة العملاء واستراتيجيات النجاح:

- تعريف إدارة العملاء وأهدافها.
- استراتيجيات إدارة العملاء الفعالة.
- أدوات تعلم إدارة العملاء في بيئة تنافسية.
- أهمية رضا العملاء في تحسين الأداء المؤسسي.
- استراتيجيات الاحتفاظ بالعملاء الحاليين.
- بناء علاقات طويلة المدى مع العملاء.
- أساليب ابتكارية لتعزيز تجربة العملاء.
- إدارة شكاوى العملاء وتحويلها إلى فرص.
- دور التكنولوجيا في إدارة العملاء.
- أمثلة عملية على استراتيجيات ناجحة.

## الوحدة الرابعة: إدارة الأداء والجودة في المؤسسات:

- تعريف إدارة الأداء وأبعاده.
- مؤشرات الأداء الرئيسية في المؤسسات.
- تقنيات قياس الجودة وتطبيقها.
- دور التحسين المستمر في رفع الجودة.
- ربط إدارة الأداء بإدارة الموارد البشرية.
- تطوير خطط الأداء الفردي والجماعي.
- استخدام التغذية الراجعة لتحسين الأداء.
- معالجة انحرافات الأداء بخطط عملية.
- إدارة الجودة كأداة للتميز المؤسسي.
- دراسة حالات في إدارة الأداء الناجح.

## الوحدة الخامسة: استراتيجيات متقدمة في القيادة والإدارة:

- الفرق بين القيادة والإدارة في السياق العملي.
- بناء الرؤية المشتركة داخل الفريق.
- استراتيجيات التفويض الفعال.
- مهارات التأثير والإقناع في القيادة.
- أساليب حديثة لتحفيز العاملين.
- التعامل مع مقاومة التغيير في المؤسسات.
- إدارة المشاريع وتوزيع الموارد.
- تطبيق التمكين الشخصي في فرق العمل.
- تطوير مهارات التخطيط الاستراتيجي.
- بناء ثقافة تنظيمية قائمة على الابتكار.
- أمثلة تطبيقية من بيئات عمل متنوعة.

## خلاصة وتوصيات الدورة التدريبية:

تؤكد هذه الدورة على أن الإدارة الفعالة للعمليات وفرق العمل والعاملين تمثل حجر الزاوية في نجاح أي مؤسسة. وقد تم تصميم المحتوى ليوازن بين الأساس النظري والتطبيقات العملية الواقعية. كما توفر للمشاركين فرصة لاكتساب أدوات عملية قابلة للتطبيق في بيئة العمل اليومية. يصبح المشاركون قادرين على قيادة فرقهم بكفاءة، وتحسين العمليات، وإدارة العاملين بفعالية. ونوصي المتدربين بتطبيق الاستراتيجيات المكتسبة بشكل تدريجي لتحقيق أفضل النتائج المستدامة.