



إدارة العمليات وفرق العمل وإدارة العملاء

2027 فبراير 25 - 21  
الدوحة (قطر)



## إدارة العمليات وفرق العمل وإدارة العملاء

الرمز : 120032\_173091 تاريخ الإنعقاد: 21 - 25 فبراير 2027 دولة الإنعقاد: الدوحة (قطر) التكلفة: 5500 اليورو

### مقدمة:

إن عملية الانتقال إلى موقع قيادي في المؤسسة تمثل نقطة تحول جوهرية في حياة أي مشرف أو فني متخصص. فإدارة العمليات تتطلب قدرة على التخطيط والتحسين المستمر لضمان كفاءة النداء 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 فعّالة للحفاظ على رضا العملاء وتعزيز ولائهم.

تجمع دورة إدارة العمليات وفرق العمل وإدارة العملاء، بين النسس النظرية والمهارات العملية التي تساعد المشاركين على بناء فهم شامل لبعاد القيادة والإدارة. كما تركز على مهارات تطوير فرق العمل من خلال التدريب والتوجيه. وتوفر منهجيات فعّالة لتحسين العمليات وضبط النداء 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 الفعّالة 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 النداء 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 وتغويضها بما يحقق الاستخدام الأمثل للوقت.
- التمييز بين الدور القيادية والإدارية وتطبيق المناسب منها.
- تعزيز مهارات الاتصال والإصغاء والإقناع في بيئة العمل.
- تطوير خطط تدريب فعّالة لتحسين أداء فرق العمل.
- مهارة أساليب حديثة لإدارة الجودة وتحقيق رضا العملاء.
- استخدام أدوات تقييم النداء لدرء اتخاذ القرار.
- اكتشاف الحلول البديلة لحل النزاعات والصراعات.
- تصميم خطط مشاريع عملية تربط بين الموارد والاهداف.
- تقييم أثر التحسينات التشغيلية على النداء 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 تصوير 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 للإدارة 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:

- التعريف 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 التوكين 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 والعملاء تمثل حجر الزاوية في نجاح أي مؤسسة. وقد تم تصميم المحتوى ليوازن بين النواحي النظرية 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 العملاء بفعالية. ونوصي المتدربين بتطبيق الاستراتيجيات المكتسبة بشكل تدريجي لتحقيق أفضل النتائج المستدامة.



Dubai - UAE: +971 4 450 5697  
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206  
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

نموذج تسجيل :  
إدارة العمليات وفرق العمل وإدارة العملاء

الرمز : 120032 تاريخ الإنعقاد: 21 - 25 فبراير 2027 دولة الإنعقاد: الدوحة (قطر) التكلفة: 5500 اليورو

معلومات المشارك

الاسم الكامل (السيد / السيدة) :

.....

المسمى الوظيفي: .....

الهاتف / الجوال: .....

البريد الإلكتروني الشخصي: .....

البريد الإلكتروني الرسمي: .....

معلومات جهة العمل

اسم الشركة: .....

العنوان: .....

البلد / الدولة: .....

معلومات الشخص المسؤول عن ترشيح الموظفين

الاسم الكامل (السيد / السيدة) :

.....

المسمى الوظيفي: .....

الهاتف / الجوال: .....

البريد الإلكتروني الشخصي: .....

البريد الإلكتروني الرسمي: .....

طرق الدفع

الرجاء إرسال الفاتورة لي

الرجاء إرسال الفاتورة لشركتي