CINPAA | INTERNATIONAL COOPERATIVE FOR TRAINING & CONSULTING

سينبا | التعاونية الدولية للتدريب والاستشارات



البرنامج التدريبي:

تحسين العمليات وإدارة الأداء بالذكاء الاصطناعي

يُعقد في مدن ومواعيد متعددة

OUR INTERNATIONAL PARTNERS:

ISDE Law Business School High Performance Education
Higher Institute of Law and Business (ISDE)

Professional Development Institute
Professional Development Institute

Universidad Camilo José Cela
Camilo José Cela University

SEK EDUCATION GROUP

ISO 29993:2017 Learning services for non-formal education and training

ISO 9001:2015

تحسين العمليات وإدارة الأداء بالذكاء الاصطناعي

نبذة عن البرنامج:

يمكّن البرنامج المؤسسة من تشخيص اختناقات العمليات وربط تحسينها بمؤشرات أداء تعكس نتائج الخدمة. ويوظف التحليلات الذكية لفهم تدفق المعاملات واختبار بدائل التحسين، مع التحقق من جودة البيانات وآثار التغييرات على العاملين والمستفيدين.

الأهداف:

إكساب المشاركين مهارات ومعارف وقيم وتوجهات جديدة متعلقة بـ:

أ. تحليل تدفق المعاملات لتحديد الاختناقات والانتظار وإعادة العمل وأسباب التباين.

ب. تطوير مؤشرات تشغيلية تربط زمن الإنجاز وجودته بالموارد ونتائج الخدمة.

ج. تطبيق تحليلات سجلات الأحداث لاكتشاف مسارات التنفيذ الفعلية ومواطن التعثر.

د. تصميم بدائل تحسين تختبر إزالة الهدر وتوازن الأحمال وتبسيط الإجراء.

هـ. تقييم أثر التعديلات التشغيلية باستخدام مقارنة موثقة تراعي اختلاف ظروف التنفيذ.

الفئة المستهدفة:

أ. مديرو العمليات

ب. محللو الإجراءات

ج. مديرو الأداء التشغيلي

د. مسؤولو تحسين الخدمات

هـ. مشرفو وحدات الإنجاز

محاور البرنامج:

- **المحور الأول: مرتكزات تدفق المعاملات والقيمة التشغيلية**

أ. تعريف مخرجات العملية والقيمة التي تحققها للمستفيد النهائي

ب. التمييز بين خطوات تضيف قيمة وأعباء لا تخدم النتيجة

ج. ربط تدفق المعاملات بالموارد والضوابط ومسؤوليات تقديم الخدمة

د. فهم استخدام التحليل الذكي في كشف مسارات التنفيذ الفعلية

- **المحور الثاني: تشخيص الاختناقات والتباين وإعادة المعاملة**

أ. رسم مسار المعاملة وتحديد نقاط التعثر والتحويل المتكرر

ب. تحليل تأخر الإنجاز وإعادة العمل بحسب نوع الطلب

ج. فحص جودة سجلات الأحداث واتساق تعريفات الخطوات التشغيلية

د. تطوير مؤشرات تربط جودة الإنجاز بحجم العبء والموارد

- **المحور الثالث: أدوات استكشاف المسارات وتصميم بدائل التحسين**

أ. استخراج مسارات تنفيذ فعلية من سجلات معاملات تدريبية

ب. مقارنة المسار المعتمد بالمسارات المكتشفة وتفسير أسباب الاختلاف

ج. اختبار بدائل توازن الأحمال وتبسط متطلبات معالجة الطلب

د. تصميم مقارنة تحدد أثر إزالة الاختناق على نتائج الخدمة

- **المحور الرابع: ضبط التغيير وعدالة توزيع الأعباء**

أ. التحقق من اكتمال الأدلة قبل إسناد التعثر لوحدة محددة

ب. مراجعة أثر التبسيط على ضوابط الخدمة وحقوق المستفيدين

ج. فحص انتقال الأعباء إلى الموظفين أو طالبي الخدمة

د. تحديد صلاحيات اعتماد التعديل ومعايير الرجوع عند تدهور النتائج

- **المحور الخامس: مختبر ترخيص بلدي وخطة تثبيت التحسين**

أ. تحليل إجراء ترخيص في بلدية وتحديد اختناق قابل للمعالجة

ب. تجريب تعديل محدود باستخدام معاملات افتراضية متباينة الخصائص

ج. تعيين مالك للعملية ومسؤوليات متابعة الجودة واستقرار الأداء

د. إعداد خطة تحسين تربط النتائج بأدلة المقارنة والمراجعة

مخرجات الدورة:

أ. تشخيص عملية خدمية باستخدام خريطة تدفق وأدلة تحدد مواضع الاختناق.

ب. تصميم بديل تشغيلي يوضح أثره المتوقع على الزمن والجودة والأحمال.

ج. إعداد خطة تحسين تتضمن خط أساس ومؤشرات متابعة وتحققًا من النتائج.

أساليب التدريب والشهادات:

تستند برامجنا إلى مبادئ البيداغوجيا الحديثة التي تدمج بين المعرفة النظرية والتطبيق العملي، بما يواكب احتياجات المتدربين ومتطلبات بيئة العمل. وتشمل الأساليب المستخدمة:

- **ورش عمل تفاعلية:** تعتمد على تحليل بيانات واقعية، ونقاشات جماعية لتعزيز الفهم التطبيقي.
- **دراسات حالة:** يتم استعراض نماذج من مؤسسات دولية تسلط الضوء على مواقف نجاح وتحديات فعلية.
- **محاكاة واقعية:** يتدرب المشاركون من خلال سيناريوهات مهنية تُحاكي مواقف حقيقية تتطلب اتخاذ القرار وإدارة المواقف.
- **استخدام أدوات وتقنيات متقدمة:** تطبيق عملي على برمجيات وأدوات تدريب حديثة تتماشى مع طبيعة كل مجال تدريبي.

الشهادات:

يحصل المشارك بعد اجتيازه البرنامج بنجاح على شهادة صادرة عن معهد سينبا CINPAA، كمعهد تدريبي مسجل رسميًا في الاتحاد الأوروبي وإسبانيا والمملكة المتحدة.

CINPAA - Cooperative International for Training and Consulting

ويتم تنفيذ البرامج التدريبية في إطار شراكات أكاديمية ومهنية واتفاقيات تعاون ومذكرات تفاهم مع عدد من المؤسسات الأكاديمية والمهنية، من بينها:

- **جامعة كاميلو خوسيه ثيلا (Camilo José Cela University) - إسبانيا**
- **مدرسة القانون والأعمال (ISDE - Law & Business School) - دولياً**
- **معهد التطوير المهني (Professional Development Institute) - بريطانيا**

وتهدف هذه الشراكات إلى تبادل الخبرات، وتطوير المحتوى التدريبي، وتعزيز جودة البرامج وفق أفضل الممارسات المهنية الدولية.

مع تحيات
القسم العربي
"CINPAA" INTERNATIONAL COOPERATIVE FOR TRAINING & CONSULTING
"سينبا" التعاونية الدولية للتدريب والاستشارات

تفاصيل الانعقاد والتسجيل
Course Details | Registration

اسم البرنامج	تحسين العمليات وإدارة الأداء بالذكاء الاصطناعي	Course Title
لغة البرنامج	العربية	Course Language
مدة البرنامج	5 أيام	Duration
مكان الانعقاد	مدن ومواعيد متعددة – انظر الجدول أدناه	Venue
العرض المالي	يتم إرساله منفصلًا حسب عدد المشاركين وشروط الانعقاد.	Financial Offer

آلية التسجيل والتأكيد:

للتسجيل في البرنامج نرجو اتباع أحد الطرق التالية:

أ. تعبئة نموذج الطلب الخاص بالبرنامج على موقعنا.

ب. أو إرسال رسالة بالبريد الإلكتروني من إدارة التدريب.

ج. أو كتاب ترشيح من جهة العمل.

يُرسل التأكيد عبر:

البريد الإلكتروني info@cinpaa.org

واتساب +34 635 867 686

فريقنا على أتم استعداد لتقديم أي استشارات خاصة بالإقامة أو خدمات فنية قبل وأثناء حضوركم.

مواعيد البرنامج المخطط لها:

المدينة	الموعد
إسطنبول، تركيا	07 - 11 ديسمبر 2026
إسطنبول، تركيا	04 - 08 يناير 2027
كوالالمبور، ماليزيا	24 - 28 مايو 2027
لندن، المملكة المتحدة	26 - 30 يوليو 2027
جنيف، سويسرا	29 نوفمبر - 03 ديسمبر 2027

يمكن عقد البرنامج في مدن وتواريخ أخرى وفق احتياج جهتكم، وبالمدة التي تناسبكم. قائمة المدن في الصفحة الأخيرة.

المدن التي ننفّذ فيها برامجنا:

يمكن تنفيذ هذا البرنامج في أيٍّ من المدن التالية، وفي غيرها عند الطلب.

أذربيجان
باكو

إسبانيا
مدريد، برشلونة، فالنسيا، أليكانتي، بنيدورم، مالقة / ماربيا، سان سيباستيان، غرناطة، قرطبة، جزر الكناري، إشبيلية، بلباو

أستراليا
سيدني

الأردن
عمّان، العقبة

الإمارات
دبي، أبوظبي

ألبانيا
تيرانا، ساراندا

البحرين
المنامة

البرتغال
لشبونة، بورتو

البوسنة والهرسك
سراييفو

التشيك
براغ

الجبل الأسود
بودفا، كوتور

السعودية
الرياض، جدة، الدمام

الصين
هونغ كونغ، شنغهاي، بكين، غوانزو

الفلبين
مانيلا

الكويت
مدينة الكويت

المالديف
ماليه (المالديف)

ألمانيا
ميونخ، برلين، دوسلدورف، فرانكفورت

المجر
بودابست

المغرب
الدار البيضاء، مراكش، طنجة، الرباط

المملكة المتحدة
لندن، إدنبرة، مانشستر، برمنغهام

النمسا
فيينا، هالشتات، سالزبورغ / تسيل آم زيه

الولايات المتحدة
ميامي، نيويورك، لوس أنجلوس، واشنطن

اليابان
طوكيو

اليونان
أثينا، رودس

إندونيسيا
بالي، جاكرتا

أيرلندا
دبلن

إيطاليا
روما، فلورنسا، ميلانو، البندقية، كومو

بلجيكا
بروكسل، بروج

بولندا
كراكوف، وارسو

تايلاند
بانكوك، بوكيت

تركيا
إسطنبول، أنطاليا، طرابزون، بورصة، إزمير، بودروم، أنطاكيا (هاتاي)

تونس
تونس

جورجيا
تبليسي، باتومي

روسيا
موسكو

سلوفينيا
ليوبليانا

سويسرا
جنيف، لوسيرن، زيورخ، إنترلاكن، زيرمات، لوغانو

صربيا
بلغراد

عُمان
مسقط، صلالة

فرنسا
باريس

قبرص
نيقوسيا، ليماسول، لارنكا

قطر
الدوحة

كرواتيا
دوبروفنيك

كندا
تورونتو، مونتريال

كوريا الجنوبية
سيول

ماليزيا
كوالالمبور

مصر
القاهرة، شرم الشيخ، الإسكندرية، الغردقة

موريشيوس
موريشيوس

هولندا
أمستردام