# الدورة التدريبية: استراتيجيات أتمتة العمليات لتعزيز الكفاءة الإنتاجية وتقليل الأخطاء اليدوية



09 - 13 نوفمبر 2026

ميونخ

5100 € (للشخص الواحد)

Ref: #PRO8739_309527

## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

في عالم الأعمال المتسارع، أصبحت أتمتة العمليات حجر الزاوية لتحقيق ميزة تنافسية مستدامة. تقدم BIG BEN Training Center الدورة التدريبية في استراتيجيات أتمتة العمليات لتعزيز الكفاءة الإنتاجية وتقليل الأخطاء اليدوية، والتي صممت خصيصاً لتمكين المهنيين والشركات من الانتقال من النماذج التشغيلية التقليدية المعتمدة على الجهد البشري المكثف إلى بيئات عمل ذكية وفعالة. تركز هذه الدورة الفريدة على المبادئ الأساسية لتحليل وتصميم وتنفيذ استراتيجيات الأتمتة الفعالة، مستفيدة من رؤى الخبراء العالميين مثل توماس دافنبورت في مجال تحول العمليات الرقمية. ستتعلم كيفية تحديد فرص الأتمتة في عملياتك، وتقييم أدوات وتقنيات الأتمتة المناسبة (بما في ذلك RPA)، وقياس العائد على الاستثمار بشكل دقيق. تهدف الدورة إلى تمكين المشاركين من تبسيط العمليات المعقدة، والحد بشكل كبير من الأخطاء البشرية المكلفة، وتعزيز إنتاجية الموظفين، ورفع جودة المخرجات النهائية، مما يؤدي في النهاية إلى تحسين الأداء المالي للمؤسسة. يقدم BIG BEN Training Center هذه الرحلة المعرفية من خلال منهجية عملية تركز على التطبيق الواقعي.

## الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مديرو العمليات.
- محللو الأعمال.
- مديرو الجودة والتميز التشغيلي.
- مسؤولو التحول الرقمي وأتمتة العمليات.
- مديرو المشاريع.
- رؤساء الأقسام والمديرون التنفيذيون.
- مستشارو تحسين العمليات.
- فنيو وأخصائيو نظم المعلومات.
- موظفو إدارة سير العمل والموافقات.

## القطاعات والصناعات المستهدفة:

- الخدمات المالية والمصرفية.
- التأمين.
- الرعاية الصحية والمستشفيات.
- التصنيع والخدمات اللوجستية.
- التجزئة والتجارة الإلكترونية.
- الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
- الخدمات الاستشارية والمهنية.
- الهيئات الحكومية والوزارات.
- المرافق والخدمات البلدية.
- الطيران والنقل.

## الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- إدارة العمليات التشغيلية.
- إدارة نظم المعلومات والتقنية.
- إدارة الجودة والتميز التشغيلي.
- إدارة التحول الرقمي.
- إدارة المشاريع.
- إدارة الخدمات والعلاقات مع العملاء.
- إدارة الموارد البشرية.
- الإدارات المالية والمحاسبية.
- إدارة سلسلة التوريد والمشتريات.
- الإدارات التنفيذية والتخطيط الاستراتيجي.

## أهداف الدورة التدريبية:

## بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المتدرب قد أتقن المهارات التالية:

- فهم المفاهيم الأساسية لأنواع وفوائد وتحديات أتمتة العمليات.
- تحديد وتقييم العمليات المرشحة للأتمتة داخل المؤسسة.
- تحليل سير العمل الحالي وتحديد الاختناقات والفرص لتحسين الكفاءة الإنتاجية.
- اختيار وتطبيق أدوات وتقنيات الأتمتة المناسبة لحالات عملية مختلفة.
- تصميم وتنفيذ استراتيجيات أتمتة فعالة لتحويل العمليات اليدوية.
- قياس وتقييم العائد على الاستثمار والأثر التشغيلي لمبادرات الأتمتة.
- إدارة التغيير التنظيمي والتغلب على مقاومة تبني حلول الأتمتة.
- تطبيق أفضل الممارسات لضمان استمرارية ونجاح مشاريع أتمتة العمليات.
- استخدام مؤشرات الأداء الرئيسية لمراقبة وتحسين أداء العمليات المؤتمتة.
- تطوير خطط عمل قابلة للتطبيق لأتمتة العمليات في سياقات مهنية متنوعة.

## منهجية الدورة التدريبية:

تعتمد منهجية الدورة التدريبية في استراتيجيات أتمتة العمليات لتعزيز الكفاءة الإنتاجية وتقليل الأخطاء اليدوية على مزيج متكامل من الأساليب التفاعلية والتطبيقية لضمان أقصى استفادة. يتم تقديم المحتوى النظري عبر عروض تقديمية واضحة ومناقشات جماعية مفتوحة تشجع على تبادل الخبرات. يقع التركيز الأكبر على الجانب العملي من خلال دراسة حالات واقعية ومكثفة لمشاريع أتمتة ناجحة وفاشلة عبر قطاعات مختلفة، تمكن المشاركين من استخلاص الدروس المستفادة. تتضمن الدورة تمارين عملية فردية وجماعية لمحاكاة تحليل العمليات وتصميم حلول الأتمتة باستخدام سيناريوهات قريبة من الواقع. يتم تنظيم ورش عمل تطبيقية حيث يقوم المتدربون بتجربة أساسيات بعض أدوات الأتمتة شائعة الاستخدام في بيئة آمنة. يوفر المدربون تغذية راجعة مستمرة ومناقشات تفاعلية حول التحديات التي يواجهها المشاركون في عملهم. يشجع BIG BEN Training Center على العمل الجماعي لحل المشكلات المعقدة المتعلقة بتحسين تدفق العمليات وقياس عائد الاستثمار. تختتم كل جولة بتطبيق عملي يربط بين المفاهيم النظرية وتطبيقاتها في أتمتة العمليات اليومية لتحقيق كفاءة إنتاجية أعلى.

# خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

## الوحدة الأولى: أساسيات أتمتة العمليات وفلسفتها

- مقدمة شاملة عن مفهوم أتمتة العمليات وأهميتها في العصر الرقمي.
- أنواع أتمتة العمليات (مثل RPA، BPM، AI).
- فوائد أتمتة العمليات الرئيسية: زيادة الإنتاجية، تقليل الأخطاء، خفض التكاليف، تحسين الجودة.
- التحديات الشائعة في تنفيذ مشاريع الأتمتة وكيفية التغلب عليها.
- أمثلة واقعية لتأثير الأتمتة على تحسين الكفاءة التشغيلية.
- إطار عمل منهجي لتحول العمليات نحو الأتمتة.
- تقييم نضوج المؤسسة للأتمتة.

## الوحدة الثانية: تحليل وتحديد فرص الأتمتة

- منهجيات تحديد العمليات المرشحة للأتمتة.
- تقنيات تحليل وتوثيق سير العمل الحالي (Workflow Mapping).
- كشف الاختناقات، المهام المتكررة، وأماكن الأخطاء اليدوية.
- تحديد مؤشرات الأداء (KPIs) لقياس أداء العمليات قبل وبعد الأتمتة.
- أدوات وتقنيات جمع البيانات وتحليل العمليات.
- أولويات العمليات للأتمتة بناءً على الجهد المستهدف والتأثير والجدوى.
- دراسة حالة تطبيقية لتحليل عملية وتحديد فرص الأتمتة.

## الوحدة الثالثة: أدوات وتقنيات الأتمتة (بما في ذلك RPA)

- نظرة عامة على منظومة أدوات أتمتة العمليات المتاحة (RPA، BPM، iPaaS، إلخ).
- التعريف العميق بروبوتات البرمجيات (RPA): المميزات، القيود، حالات الاستخدام.
- كيفية اختيار الأداة المناسبة لنوع العملية ومتطلبات المؤسسة.
- مقدمة تطبيقية لاستخدام أحد منصات RPA (عرض وتجربة بسيطة).
- تكامل أدوات الأتمتة مع الأنظمة القائمة (مثل ERP، CRM).
- أتمتة معالجة البيانات وإدخالها.
- أتمتة إنشاء التقارير والمراسلات.

### الوحدة الرابعة: تصميم وتنفيذ استراتيجيات الأتمتة

- مراحل دورة حياة مشروع أتمتة العمليات (من التخطيط إلى التشغيل).
- تصميم سير العمل المؤتمت (Automated Workflow Design).
- أفضل ممارسات تطوير واختبار حلول الأتمتة.
- إدارة التغيير: كيفية التغلب على مقاومة الموظفين وبناء ثقافة الأتمتة.
- تدريب المستخدمين النهائيين وفرق الدعم الفني.
- اعتبارات الأمن والامتثال في مشاريع الأتمتة.
- استراتيجيات النشر والمراقبة الأولية.

### الوحدة الخامسة: قياس النجاح والتحسين المستمر

- مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لقياس نجاح الأتمتة (الإنتاجية، الدقة، التكلفة، السرعة، رضا الموظفين).
- كيفية حساب عائد الاستثمار (ROI) من مشاريع الأتمتة.
- أدوات مراقبة أداء العمليات المؤتمتة والروبوتات.
- منهجيات التحسين المستمر للعمليات المؤتمتة.
- إدارة استثناءات العمل وحالات الفشل في الأتمتة.
- مستقبل أتمتة العمليات: التقارب مع الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي.
- تطوير خطة عمل شخصية لتطبيق مبادئ الأتمتة في المؤسسة.

## الأسئلة المتكررة:

### ما هي المؤهلات أو المتطلبات اللازمة للمشاركين قبل التسجيل في الدورة؟

لا توجد شروط مسبقة.

### كم تستغرق مدة الجلسة اليومية، وما هو العدد الإجمالي لساعات الدورة التدريبية؟

تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، بمعدل يومي يتراوح بين 4 إلى 5 ساعات، تشمل فترات راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي المدة إلى 20-25 ساعة تدريبية.

## سؤال للتأمل:

إذا كانت أتمتة عملية معينة تزيد من كفاءتها بنسبة 40% ولكنها تتطلب استثماراً أولياً كبيراً وإعادة هيكلة تنظيمية شاملة، فكيف يمكن تحديد ما إذا كان العائد طويل المدى (المالي والتشغيلي) يبرر المخاطر والتكاليف قصيرة المدى، خاصة في بيئة سوقية متقلبة؟

## ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

تميز الدورة التدريبية في استراتيجيات أتمتة العمليات لتعزيز الكفاءة الإنتاجية وتقليل الأخطاء اليدوية بتقديم منظور استراتيجي شمولي يتجاوز الأدوات التقنية. لا تركز فقط على "كيف" الأتمتة، بل على "لماذا" و"أين" و"متى" بشكل يحقق أقصى قيمة للمؤسسة. يجمع منهج الدورة الفريد بين الأسس النظرية الرصينة المستمدة من أفضل الممارسات العالمية في إدارة العمليات والتحول الرقمي، وبين التطبيق العملي المكثف عبر دراسات حالات حقيقية متنوعة القطاعات وتمارين محاكاة عملية. يقدم BIG BEN Training Center رؤى عملية حول إدارة الجانب البشري الأصعب في معادلة الأتمتة، ألا وهو إدارة التغيير والتغلب على مقاومة الموظفين، وهو جانب غالباً ما يتم إهماله. يتم التركيز بقوة على قياس النجاح من خلال مؤشرات أداء واضحة وحساب عائد الاستثمار الملموس، مما يمكن صناع القرار من تبرير مبادرات الأتمتة. توفر الدورة إطار عمل متكامل - من تحليل العمليات وتحديد الفرص، مروراً باختيار الأدوات وتنفيذ الاستراتيجيات، وصولاً إلى القياس والتحسين المستمر - يمكن للمشارك تطبيقه فوراً في سياقه المهني لدفع عجلة تحسين الكفاءة الإنتاجية والقضاء على الهدر الناتج عن العمليات اليدوية المعرضة للخطأ.