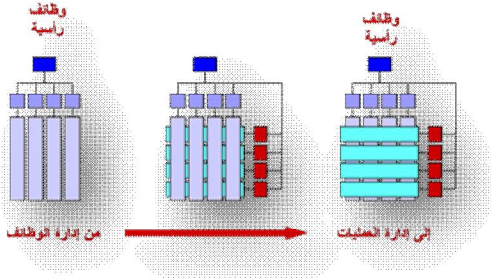
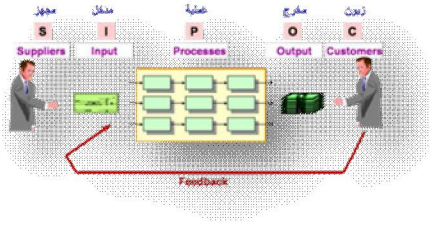


إدارة العمليات

محتويات البرنامج



نظريات الإدارة

طرق تعريف الإدارة

ما هي الإدارة - فايول، تايلور، مايو، ماكريغر، دروكر، توم بيتر، - سنكي

الإدارة بالعمليات: إدارة الجودة الشاملة، TQM، التحسين المستمر للعمليات CPI، هندسة العمليات (الهندرة) BPR

تطور الفكر الإداري

الثورة الصناعية الثالثة

الهيكل التقليدي للمؤسسات: المؤسسة القائمة على الوظائف (الهيكل التقليدي)، المؤسسة القائمة على العمليات (الهيكل الجديد)

العمليات والوظائف

العمليات والفعاليات

مالك العملية ومديرها

المجهز والزبون

نموذج SIPOC

المنتجات

سلسلة القيمة وسلسلة التحكم، الموارد، أصحاب الشأن في العملية
المؤسسة كمنظومة: المستويات الثلاثة للأداء: مستوى المؤسسة، مستوى العمليات (صورة داخلية)، مستوى العمل (صورة داخلية مكبرة)

المتغيرات التسعة للأداء

تصميم المؤسسة

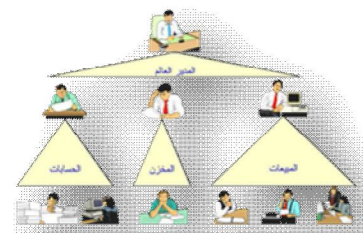
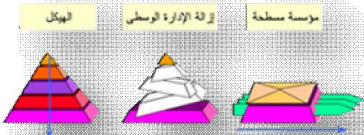
إدارة المؤسسة

مقاييس الأداء على مستوى المؤسسة

قياس الأداء للمستويات الثلاثة

أنواع العمليات وعددها. العمليات على نوعين أساسيين: العمليات التشغيلية، العمليات الإدارية المساندة

نماذج الجودة: نموذج بالدرج MBNQA، النموذج EQA



أهداف الدورة

في نهاية الدورة يصبح المتدرب قادراً على :

وصف تطور الإدارة وأهم النظريات الإدارية، فهم الثورة الإدارية الحديثة والتغيير الجذري في العملية الإدارية، أسرار نجاح الإدارة اليابانية وتفوقها على الإدارة الأمريكية، الفرق بين الإدارة الوظيفية وإدارة العمليات، أهمية إدارة العمليات وأدوات تحسينها المستمر

لمن هذه الدورة ؟

لكل من يرغب في قيادة أمانة للمؤسسة ويريد أن يدير عماليات وفق نظرة علمية ويقود فريق الى الرقي