CONCEPT

إدارة العمليات واستراتيجية العمليات: الطاقة الاستيعابية والأداء ودور الرئيس التنفيذي للعمليات

27 سبتمبر – 8 أكتوبر 2027

دبي - فندق خمس نجوم في وسط الأعمال



إدارة العمليات واستراتيجية العمليات: الطاقة الاستيعابية والأداء ودور الرئيس التنفيذي للعمليات

المرجع: 857_20670 **التاريخ:** 27 سبتمبر – 8 أكتوبر 2027 **المكان:** دبي - فندق خمس نجوم في وسط الأعمال **الرسوم:** SAR 35100

مقدمة:

في مؤسسات كثيرة تستند إدارة العمليات واستراتيجية العمليات إلى افتراضات قديمة للطاقة الاستيعابية: تلاحق المواقع كل طلب، وتنتقل الاختناقات دون أن يلاحظها أحد، وتطول صفوف الانتظار في خطوط الخدمة، وترتفع تكلفة خدمة العميل دون قرار واضح بشأن هدف الأداء الأهم. يؤهل هذا البرنامج من كور كونسبت القيادات التشغيلية العليا لوضع استراتيجية للعمليات، ومواءمة الطاقة الاستيعابية مع الطلب، وإدارة التشغيل عبر إيقاع منتظم لمراجعة الأداء. وعلى مدى أسبوعين تقود حالات من التصنيع والرعاية الصحية والخدمات اللوجستية وخدمات التجزئة إلى خطة لاستراتيجية العمليات والطاقة الاستيعابية مع لوحة قيادة لمؤشرات الأداء، تختبر بمحاكاة للطاقة الاستيعابية وتدفق العمليات.

أهداف الدورة:

- مواءمة قرارات العمليات مع الاستراتيجية التنافسية بترتيب الجودة والسرعة والاعتمادية والمرونة والتكلفة لكل شريحة من العملاء
- تقدير خيارات نوع العملية والتخطيط الداخلي واستراتيجية الطاقة الاستيعابية لموقع أو شبكة خدمات في ضوء الحجم والتنوع وتذبذب الطلب
- تشخيص الاختناقات وصفوف الانتظار باستخدام قانون Little وبيانات نسب الاستغلال، وتحديد المواضع التي تستحق فيها الطاقة الإضافية الاستثمار
- توجيه خيارات التخطيط والتحكم والمخزون وإدارة الطلب على مستوى المحفظة، بما في ذلك الربط بتخطيط المبيعات والعمليات
- حوكمة مخاطر العمليات ومرونتها وتكلفة خدمة العميل عبر لوحة قيادة للمؤشرات وإيقاع شهري لمراجعة التشغيل
- عرض خطة لاستراتيجية العمليات والطاقة الاستيعابية مع لوحة قيادة للمؤشرات لمنشأة نموذجية، مدعومة بنتائج المحاكاة

الفئة المستهدفة:

- القيادات التنفيذية المسؤولة عن الإنتاج والتكلفة ومستويات الخدمة في عمليات التصنيع متعددة المواقع
- القيادات العليا التي تدير شبكات تقديم الخدمة مثل العيادات ومراكز الاتصال والفروع والخدمة الميدانية
- رؤساء العمليات الذين يقررون الاستثمار في الطاقة الاستيعابية ومصادر التوريد وانتشار الشبكة
- القيادات العليا المسؤولة عن مراجعات أداء المصانع والتوزيع والخدمة أمام الإدارة التنفيذية
- القيادات التنفيذية التي تستعد لتولي مسؤولية العمليات على مستوى المؤسسة

محاور الدورة:

اليوم 1: دور العمليات في الاستراتيجية التنافسية وأهداف الأداء

- طيف أدوار العمليات: تنفيذ الاستراتيجية ودعمها وقيادتها
- أهداف الأداء الخمسة: الجودة والسرعة والاعتمادية والمرونة والتكلفة
- تحليل عوامل كسب الطلب وعوامل التأهل للطلب حسب شريحة العملاء
- منحنيات المفاضلة بين أهداف الأداء والحد الكفء
- خط الأساس لنسب الإنتاجية: مقاييس المخرجات إلى المدخلات لكل موقع

اليوم 2: محتوى استراتيجية العمليات ومسار صياغتها

- التوفيق بين متطلبات السوق وموارد العمليات
- مجالات القرار الهيكلية والبنية الداعمة في استراتيجية العمليات
- مسارات تكوين الاستراتيجية من القمة إلى القاعدة ومن القاعدة إلى القمة والمسار الناشئ
- مصفوفة استراتيجية العمليات لربط مجالات القرار بأهداف الأداء
- السلامة البيئية معيارا لأداء العمليات

اليوم 3: أنواع العمليات والتخطيط الداخلي وتصميم التدفق

- تموضع عمليات المشروع والطلبيات والدفعات والإنتاج الكمي والمستمر وفق الحجم والتنوع
- خيارات التخطيط الداخلي: الموقع الثابت والوظيفي والخلوي وحسب المنتج
- أنواع عمليات الخدمة: الخدمات المهنية ومحلات الخدمة والخدمات الجماهيرية
- مقاييس تصميم العمليات: زمن العبور وزمن الدورة والعمل قيد التنفيذ
- تشخيص تموضع العملية عند عدم توافق الحجم والتنوع

اليوم 4: استراتيجية الطاقة الاستيعابية وصفوف الانتظار والاختناقات

- استراتيجيات الطاقة الاستيعابية: السبق والتأخر ومجاراة الطلب
- الطاقة التصميمية والفعلية والمتاحة مع حسابات الاستغلال والكفاءة
- تطبيق قانون Little على العمل قيد التنفيذ ومعدل الإنتاج ومهلة التسليم
- سلوك صفوف الانتظار عند تذبذب الوصول وارتفاع الاستغلال
- تحديد الاختناقات وتوزيع المخزون الوقائي أمام القيد

اليوم 5: خيارات شبكة الإمداد وحالة تكامل الأسبوع الأول

- تهيئة شبكة الإمداد: المستويات واختيار موقع المنشأة ودفعات زيادة الطاقة
- شبكة قرار التصنيع أو الشراء: الأهمية الاستراتيجية والقدرة النسبية
- حالة موجهة: مصنع أغذية يواجه تحولا في عوامل كسب الطلب
- حالة موجهة: شبكة عيادات خارجية تعاني نقصا متكررا في الطاقة الاستيعابية
- عرض تشخيص استراتيجية العمليات في نهاية الأسبوع الأول

اليوم 6: التخطيط والتحكم والمخزون والطلب وعمليات الخدمة

- آفاق التخطيط والتحكم: خيارات التحميل والتسلسل والجدولة
- منطق التحكم بالدفع والسحب ومتطلبات الإنتاج في الوقت المحدد
- سياسة المخزون على مستوى القيادة: مخزون الدورة والأمان والمخزون في الطريق
- إدارة الطلب: المساءلة عن التنبؤ وأدوات تشكيل الطلب
- تصميم نقاط التماس مع العميل والتعامل مع ذروة الطلب في عمليات الخدمة

اليوم 7: مخاطر العمليات ومرونتها وحوكمة الجودة

- سجل مخاطر العمليات: أنماط الإخفاق وتقدير الاحتمال والأثر
- أدوات المرونة التشغيلية: الاحتياط والمرونة وأهداف زمن التعافي
- مراجعة التعرض للاعتماد على المورد الواحد ومصادر التوريد المنفردة
- نموذج تكلفة الجودة: تكاليف الوقاية والتقييم والإخفاق
- فرز محفظة مبادرات التحسين وفق فجوات أهداف الأداء

اليوم 8: إيقاع عمل الرئيس التنفيذي للعمليات وقيادة فرق التشغيل الكبيرة

- دورة تخطيط المبيعات والعمليات: مراجعة الطلب ومراجعة الإمداد والاجتماع التنفيذي
- جدول أعمال المراجعة الشهرية لأداء العمليات وقواعد التصعيد
- صلاحيات القرار بين العمليات والوظائف التجارية والمالية
- تصميم نطاق الإشراف للورديات والمواقع والمشرفين في القوى العاملة الكبيرة
- إشراك العاملين في الخطوط الأمامية وخطة التواصل بشأن التغيير التشغيلي

اليوم 9: مؤشرات أداء العمليات وتكلفة خدمة العميل والمقارنة المرجعية

- شجرة مؤشرات أداء العمليات من أهداف الأداء إلى مقاييس المواقع
- تحليل تكلفة خدمة العميل حسب العميل والقناة ونمط الطلبية
- مقارنة مقاييس فاعلية المعدات ومقاييس مستوى الخدمة
- بروتوكول المقارنة المرجعية الداخلية والخارجية للعمليات
- تصميم لوحة قيادة المؤشرات: المؤشرات القيادية والحدود والمسؤولون

اليوم 10: المشروع الختامي: خطة استراتيجية العمليات والطاقة الاستيعابية مع لوحة قيادة المؤشرات

- موجز المنشأة النموذجية: توقعات الطلب وخريطة العمليات وبيانات الطاقة الاستيعابية
- محاكاة الطاقة الاستيعابية وتدفق العمليات لسيناريوهات توسع بديلة
- صياغة خطة استراتيجية العمليات والطاقة الاستيعابية
- بناء لوحة قيادة المؤشرات للسيناريو المختار
- العرض أمام مجلس تنفيذي والدفاع عن الخطة

المهارات التي ستكتسبها:

- صياغة استراتيجية العمليات
- ترتيب أولويات أهداف الأداء
- تخطيط الطاقة الاستيعابية
- تحليل الاختناقات وصفوف الانتظار
- تقدير قرار التصنيع أو الشراء
- الإشراف على مخاطر العمليات
- تحليل تكلفة خدمة العميل
- تصميم إيقاع مراجعة التشغيل

لماذا تحضر هذه الدورة:

- العودة بخطة لاستراتيجية العمليات والطاقة الاستيعابية مع لوحة قيادة للمؤشرات مبنية على منشأة نموذجية وقابلة للتكييف مع عملياتك
- اختبار خيارات توسيع الطاقة الاستيعابية بالمحاكاة قبل تخصيص رأس المال أو زيادة القوى العاملة
- إدارة مراجعات أداء شهرية واجتماعات تخطيط المبيعات والعمليات بدرجة أعلى من الانضباط وبقواعد تصعيد واضحة
- مقارنة خيارات التشغيل مع قيادات من المصانع والمستشفيات وشبكات الخدمات اللوجستية ومنشآت الخدمات

الخاتمة:

لا تكتسب استراتيجية العمليات قيمتها إلا حين توجه قرارات الطاقة الاستيعابية والعمليات والشبكة، ثم يحافظ عليها إيقاع ثابت للمراجعة. يبني الأسبوع الأول هذا الأساس عبر أهداف الأداء ومحتوى الاستراتيجية وأنواع العمليات والطاقة الاستيعابية وصفوف الانتظار وخيارات شبكة الإمداد. ويضيف الأسبوع الثاني التخطيط والتحكم والمخزون وإدارة الطلب وعمليات الخدمة والمخاطر والمرونة وإيقاع عمل الرئيس التنفيذي للعمليات والمؤشرات وتكلفة خدمة العميل. ويجمع المشروع الختامي ذلك في خطة لاستراتيجية العمليات والطاقة الاستيعابية مع لوحة قيادة للمؤشرات تختبر بالمحاكاة.