CONCEPT

دورة إدارة العمليات متعددة المواقع لمديري المناطق: بطاقات أداء الفروع والزيارات الميدانية ومعالجة المواقع المتعثرة

27 سبتمبر – 1 أكتوبر 2027

برشلونة - فندق أربع نجوم في حي إيكسامبلا



دورة إدارة العمليات متعددة المواقع لمديري المناطق: بطاقات أداء الفروع والزيارات الميدانية ومعالجة المواقع المتعثرة

المرجع: 22083_986 **التاريخ:** 27 سبتمبر – 1 أكتوبر 2027 **المكان:** برشلونة - فندق أربع نجوم في حي إيكسامبلا **الرسوم:** SAR 23500

مقدمة:

دورة إدارة العمليات متعددة المواقع دورة تدريبية مدتها أسبوع لمديري المناطق والفروع الذين يقودون شبكات من الفروع أو المتاجر أو العيادات أو مراكز الخدمة أو المصانع، وتنتهي بإعداد مراجعة أداء المنطقة وخطة تحسين لمدة 90 يوما لشبكة حالة دراسية. فحين تتوسع المنشأة من مواقع قليلة إلى عشرات المواقع تتباين معايير التشغيل، وتصل تعليمات المركز الرئيسي ناقصة، ويتوزع الموظفون والمخزون في غير أماكنهم، وتبقى الفروع الضعيفة على حالها. يشرف المشاركون فعليا على عدد من مديري المواقع، وتعتمد الدورة على دراسات حالة مبنية على بطاقات الأداء وتقارير الزيارات ونتائج المواقع، وتقدمها كور كونسبت لفرق التشغيل الميداني.

أهداف الدورة:

- تحديد صلاحيات مدير المنطقة وحقوق القرار والفصل بين معايير الشبكة الموحدة ومساحة التصرف المحلي لكل موقع
- بناء دليل تشغيل للموقع وبطاقة أداء متوازنة تقارن المواقع المختلفة في الحجم والنضج مقارنة منصفة
- تخطيط الزيارات الميدانية وتدقيق المواقع وتنفيذها بطريقة منظمة تنتهي بإجراءات تصحيحية لها مالك محدد
- توجيه مديري المواقع وتطويرهم عبر اللقاءات الفردية وتقييم القدرات وإيقاع منتظم للقيادة عن بعد
- توزيع موازنات المنطقة والفرق المتنقلة والمخزون بين المواقع وترتيب مراحل تعميم المبادرات على الشبكة
- تشخيص الموقع المتعثر وإعداد مراجعة أداء المنطقة وخطة تحسين لمدة 90 يوما لشبكة حالة دراسية

الفئة المستهدفة:

- المديرون المسؤولون عن النتائج المجمعة لعدد من الفروع أو منافذ البيع أو نقاط الخدمة في منطقة واحدة
- المديرون المسؤولون عن قطاع جغرافي من العيادات أو مراكز الخدمة أو المستودعات أو مواقع الإنتاج
- المديرون الذين يشرفون على مديري المواقع عن بعد ويزورون المواقع وفق دورة منتظمة
- مديرو العمليات في المركز الرئيسي الذين يضعون معايير الشبكة ويراجعون أداء المواقع مع الفرق الميدانية
- مديرو المواقع ذوو الخبرة الذين يستعدون لتولي مسؤولية مجموعة من المواقع المتجاورة

محاور الدورة:

اليوم 1: دور مدير المنطقة وتشخيص شبكة المواقع

- ميثاق دور مدير المنطقة وتحديد حقوق القرار ومسارات التصعيد
- تحليل نطاق الإشراف وعدد المواقع المناسب لكل مدير منطقة
- مصفوفة قرار التوحيد مقابل الاستقلالية المحلية لكل نشاط تشغيلي
- خريطة الوضع الحالي للشبكة حسب حجم الموقع ونضجه ونتائجه
- تسلسل التواصل من المركز الرئيسي إلى المواقع ومصفوفة توزيع المسؤوليات

اليوم 2: معايير التشغيل وأدلة العمل وبطاقات أداء الشبكة

- دليل تشغيل الموقع للروتين اليومي وقوائم التحقق ومسارات التصعيد
- سجل المعايير الثابتة مقابل الممارسات القابلة للتكييف محليا
- بطاقة أداء متوازنة للموقع تربط الخدمة والأفراد والتكلفة والامتثال
- المقارنة المرجعية بين المواقع المتماثلة وتصنيفها في مجموعات نظيرة
- الترتيب الربعي للمواقع وتقارير الاستثناءات لمراجعات المنطقة الشهرية

اليوم 3: الزيارات الميدانية وتدقيق المواقع وقيادة مديري المواقع

- دورة الزيارة الميدانية المنظمة ومراجعة البيانات قبل الزيارة
- تصميم قائمة تدقيق الموقع وقواعد التقييم ومعايرة المدققين
- محادثات التوجيه المنظمة في اللقاءات الفردية مع مديري المواقع
- إيقاع القيادة عن بعد عبر الاجتماعات اليومية القصيرة والاتصالات الأسبوعية
- مصفوفة قدرات مديري المواقع وتخطيط صف البدلاء

اليوم 4: توزيع الموارد بين المواقع وتعميم المبادرات ومعالجة المواقع المتعثرة

- توزيع موازنة المنطقة وفق إمكانات الموقع وتحليل الفجوات
- تجميع الموظفين بين المواقع وقواعد تشغيل الفرق المتنقلة
- موازنة المخزون ومعايير قرار التحويل بين المواقع
- خطط التعميم التجريبي والمرحلي والدفعة الواحدة لمبادرات الشبكة
- تشخيص الموقع المتعثر وخطط التعافي ومؤشرات قرار الإغلاق

اليوم 5: تطبيق دراسة الحالة وخطة تحسين المنطقة لمدة 90 يوما

- عرض شبكة الحالة الدراسية المكونة من اثني عشر موقعا وبيانات أدائها
- المقارنة المرجعية لمواقع الحالة بالبطاقة واختيار الفجوات ذات الأولوية
- مراجعة نتائج الزيارات الميدانية وإعداد خطة توجيه مديري المواقع
- إعادة توزيع الموارد وترتيب مراحل التعميم في منطقة الحالة
- استكمال مراجعة أداء المنطقة وخطة التحسين لمدة 90 يوما

المهارات التي ستكتسبها:

- حوكمة معايير الشبكة
- تصميم بطاقات أداء المواقع
- المقارنة المرجعية بين المواقع
- تخطيط الزيارات الميدانية
- تطوير مديري المواقع
- توزيع الموارد بين المواقع
- ترتيب مراحل تعميم المبادرات
- تشخيص المواقع المتعثرة ومعالجتها

لماذا تحضر هذه الدورة:

- تقديم مراجعة أداء المنطقة وخطة التحسين لمدة 90 يوما إلى مدير العمليات أو المدير الإقليمي لتكون أساس أولويات الربع القادم.
- تحديد الممارسات التي تطبقها جميع المواقع دون استثناء والمواضع التي يحق فيها لمدير الموقع تكييف الروتين مع الطلب المحلي.
- تجنب أشهر من التراجع في الفروع الضعيفة عبر رصد اتجاهات الهبوط في بطاقة الأداء مبكرا وتفعيل خطة التعافي.
- نقل دليل التشغيل وقائمة التدقيق وروتين الزيارة إلى مديري المناطق الآخرين لتراجع الشبكة كلها مواقعها بالطريقة نفسها.

الخاتمة:

بعد العودة إلى العمل يقدم المشارك إلى مدير العمليات أو المدير الإقليمي مراجعة أداء المنطقة وخطة تحسين لمدة 90 يوما ترتب المواقع على بطاقة أداء واحدة وتحدد الفجوات المطلوب سدها وتسند كل إجراء إلى مالك واضح. ويعتمد المدير عليها في الموافقة على نقل الموازنات والموظفين بين المواقع، وتحديد المبادرات التي تعمم أولا، والاتفاق على شروط التعافي للفروع الضعيفة. وبعد انقضاء التسعين يوما الأولى تراجع المنطقة مدى تقلص فجوات الأداء، وإغلاق إجراءات الزيارات، وحاجة سجل المعايير إلى التحديث.

الأسئلة الشائعة:

ما الذي يحضره المشارك قبل دورة إدارة العمليات متعددة المواقع؟

يستفيد المشارك من إحضار نتائج حديثة للمواقع التي يشرف عليها، مثل بطاقة أداء شهرية وتقرير زيارة وملخص تدقيق، مع إمكانية إخفاء الأسماء والأرقام. وتستخدم هذه المواد لاختبار أدلة التشغيل والمقارنة المرجعية وروتين الزيارات على شبكة حقيقية خلال الدورة.

بم تختلف إدارة العمليات متعددة المواقع عن دورات إدارة الموقع الواحد أو استراتيجية العمليات العليا؟

تركز إدارة العمليات متعددة المواقع على تشغيل مواقع كثيرة وفق معيار واحد: بطاقات الأداء والزيارات الميدانية وتوجيه مديري المواقع ونقل الموارد ومعالجة الفروع الضعيفة. أما دورات الموقع الواحد فتتناول الروتين داخل موقع بعينه، بينما تعالج دورات الاستراتيجية العليا الطاقة الاستيعابية وتصميم العمليات وانتشار الشبكة.

كم موقعا يستطيع مدير المنطقة الإشراف عليه بفاعلية في إدارة العمليات متعددة المواقع؟

يعتمد العدد المناسب على تعقيد الموقع ومسافة التنقل ونضج مدير الموقع وحجم البيانات التي تصل عن بعد. وتستخدم الدورة تحليل نطاق الإشراف لتحديد تكرار الزيارة لكل موقع وبيان متى ينبغي تقسيم المنطقة أو دعمها بنائب.

ماذا يعود به المشارك من دورة إدارة العمليات متعددة المواقع؟

يعود المشارك بمراجعة أداء المنطقة وخطة تحسين لمدة 90 يوما مبنية على شبكة حالة دراسية، ومعها نموذج بطاقة أداء للموقع وقائمة للزيارة الميدانية والتدقيق وخطة لتوجيه مديري المواقع وتسلسل لتعميم المبادرات يمكن تكييفه مع منطقته.