

دورة تخطيط العمليات وضبطها لكبار المديرين: الاختناقات والطاقة الإنتاجية ومستويات الخدمة

2027 – 8 فبراير

روما





دورة تخطيط العمليات وضبطها لكبار المديرين: الاختناقات والطاقة الإنتاجية ومستويات الخدمة

المرجع: 26556_473 التاريخ: 8 - 12 فبراير 2027 المكان: روما الرسوم: GBP 5500

ملخص البرنامج

تخطيط العمليات وضبطها محور دورة تدريبية تمتد أسبوع لكبار المديرين الذين يديرون عمليات الإنتاج أو الخدمات أو الإمداد، ويخرج منها كل مشارك خطة لتخطيط العمليات وضبطها في عملية واحدة. فكثير من العمليات تسير على روتين ثابت بينما يتبدل الطلب وتتحرك القيود، فتوضع الطاقة الإنتاجية في غير موضعها ويتراجع مستوى الخدمة. ويتدرج البرنامج من مبادئ إدارة العمليات إلى تشخيص الاختناقات والطاقة، ثم تصميم الخطط وروتينات الضبط وتطبيقها على موقع واحد. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في تخطيط العمليات وضبطها لمديرين من قطاعات مختلفة.

المبررات المؤسسية

حين يجهل المدير موضع الاختناق الحقيقي، تضاف الطاقة حيث لا ترفع الإنتاج وتتراكم الطوابير حيث لا ينظر أحد. فيدافع عن مستوى الخدمة بساعات إضافية وتسريع للطلبات ومخزون احتياطي لم يحدد حجمه. أما المدير الذي يحدد القيد ويوائم الطاقة مع سيناريوهات الطلب ويراجع الأداء بإيقاع ثابت فيحافظ على الخدمة بإعادة عمل أقل وقرارات طارئة أقل.

- معدل الإنتاج: يرتفع حين يحدد الاختناق ويحمى من التوقف.
- مستوى الخدمة: يستقر حين يحدد حجم الطاقة والمخزون الاحتياطي بحسب سيناريوهات الطلب.
- تكلفة العمليات: تنخفض حين ترد الساعات الإضافية والوقت الضائع والتسريع إلى أسبابها.

المبادئ والأساس المعرفي

- نظرية القيود Theory of Constraints: تقود خطواتها التركيزية تشخيص الاختناق في الجلسة 2 وقواعد الحماية في الجلسة 4.
- منهج Lean للإنتاج الرشيق: ينظم رؤية الهدر والتدفق في خرائط العمليات بالجلسة 1 ومراجعة الهدر في الجلسة 2.
- معيار ISO 9001 لأنظمة إدارة الجودة: يبنى نهج العمليات فيه مخططات الجلسة 1 وروتينات الضبط في الجلسة 4.



المشاركون المستهدفون

- مديرو العمليات المسؤولون عن الإنتاج والتكلفة والخدمة في موقع أو شبكة.
- مديرو الإنتاج وتقديم الخدمة الذين يمدون العاملين والمعدات والمواد.
- مديرو الإمداد والخدمات اللوجستية الذين يوازنون المخزون وطاقة النقل وتعهدات العملاء.
- قادة التخطيط والأداء الذين يعدون الأرقام خلف قرارات التشغيل.

يأتي المشاركون عادة من التصنيع والخدمات اللوجستية والمرافق وخدمات الرعاية الصحية.

مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على التمييز بين أولويات العملية والمقاييس التي تتبعها.
2. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص الاختناق ومصادر التأخير الرئيسة في العملية.
3. سيكون المشاركون قادرين على تقييم الطاقة الإنتاجية في ضوء تقلب الطلب وتعهدات الخدمة.
4. سيكون المشاركون قادرين على بناء خطة للطاقة بمخزون احتياطي محدد الحجم وقواعد جدولة واضحة.
5. سيكون المشاركون قادرين على ترتيب روتينات الضبط ومحفزات التصعيد بحسب الأولوية لأداء اليوم.
6. سيكون المشاركون قادرين على تبرير خطة تخطيط العمليات وضبطها أمام كبار الزملاء.

هيكل البرنامج

اليوم 1: مبادئ تخطيط العمليات وضبطها

ماذا يجب أن تقدم العملية، وما القيود التي تحكم تخطيطها وضبطها؟

- خريطة أولويات العمليات
- مخطط تدفق العملية
- خريطة تدفق القيمة
- ورقة مصطلحات الطاقة الإنتاجية
- مخطط نهج العمليات وفق ISO 9001

اليوم 2: تشخيص الاختناقات والتدفق

أين ينتظر العمل، وأي خطوة تحدد إنتاج العملية كلها؟



- جدول تحديد الاختناقات
- الخطوات التركيبية في نظرية القيود
- مخطط الطوابير وأوقات الانتظار
- ورقة ملاحظة جولة الهدر
- مخطط باريتو لفاقد الإنتاج

اليوم 3: تشخيص الطاقة والطلب

إلى أي مدى تطابق الطاقة المتاحة الطلب ومستويات الخدمة التي تعهدت بها العملية؟

- مخطط قلب الطلب
- جدول استغلال الطاقة
- مراجعة الساعات الإضافية والوقت العاطل
- مراجعة أخطاء التنبؤ
- تحليل فجوة مستوى الخدمة

اليوم 4: تصميم خطط الطاقة وروتينات الضبط

ما خيارات الطاقة وروتينات الضبط التي تغطي الخدمة مستقرة بتكلفة مقبولة؟

- مصفوفة خيارات الطاقة
- خطة توزيع المخزون الاحتياطي
- قواعد تجميد الجدول
- تخطيط مراجعة الأداء اليومية
- مخطط محفزات التصعيد

اليوم 5: تطبيق التخطيط والضبط على عملية واحدة

هل تصمد الخطة حين تختبر على عملية واحدة؟

- تطبيق جدول الاختناقات من الجلسة 2 على بيانات حية
- اختبار مراجعة الطاقة من الجلسة 3 على سيناريوهات الطلب
- التدرب على المراجعة اليومية من الجلسة 4
- مراجعة الخطة بعد ملاحظات الأقران
- إنجاز خطة تخطيط العمليات وضبطها



المنهجية

يقوم البرنامج على ورشة بيانات تستند إلى سجلات إنتاجية مبهولة المصدر وتاريخ للطلاب وجدول تشغيل وحالات مكتوبة قصيرة من عمليات التصنيع والخدمات اللوجستية والخدمات. يعمل المشاركون في مجموعات صغيرة على عملية واحدة، ويدافعون عن اختياراتهم في الطاقة والضبط أمام أقران يؤدون دور زملاء المالية والمبيعات والموقع، ويتلقون ملاحظات الميسرين على كل مخرج.

- نشاط مقترح: تحديد الاختناق في مجموعة سجلات لأزمة الدورة.
- نشاط مقترح: مقارنة ثلاثة خيارات للطاقة في مواجهة ارتفاع مفاجئ في الطلب.
- نشاط مقترح: إجراء مراجعة يومية تجريبية مع محفز للتصعيد.

المخرج الختامي

يعد كل مشارك خطة لتخطيط العمليات وضبطها في عملية واحدة، وتضم تشخيصا للاختناق، ومراجعة للطاقة، وخطة للطاقة والمخزون الاحتياطي، وقواعد للجدولة، وتخطيطا للمراجعة اليومية، ومحفزات للتصعيد، وتستخدم الخطة في العمل لإحاطة كبار الزملاء والاتفاق على تعهدات الخدمة مع المبيعات وتوجيه طريقة جدولة العملية ومراجعتها.

الأسئلة الشائعة

هل يناسب تخطيط العمليات وضبطها المديرين الذين لم يديروا عملية كاملة من قبل؟

نعم، فتخطيط العمليات وضبطها يدرس من الأساس، ويفترض مسؤولية عن أشخاص أو معدات أو جداول، لا خبرة سابقة في رئاسة عملية.

على أي نماذج يقوم تخطيط العمليات وضبطها في هذا البرنامج؟

يقوم تخطيط العمليات وضبطها هنا على نظرية القيود ومنهج Lean ونهج العمليات في ISO 9001.

كيف تستخدم خطة تخطيط العمليات وضبطها في العمل؟

تستخدم خطة تخطيط العمليات وضبطها لإحاطة كبار الزملاء، والاتفاق على تعهدات الخدمة مع المبيعات، وتوجيه طريقة جدولة عملياتك ومراجعتها.



بماذا يختلف تخطيط العمليات وضبطها عن برنامج في التميز التشغيلي؟

يركز تخطيط العمليات وضبطها على الاختناقات والطاقة وضبط الأداء اليومي، بينما يركز التميز التشغيلي على ثقافة التحسين المستمر في المنظمة كلها.