

PMP® ناصر عسيري

مدير العمليات والإدارة

المملكة العربية السعودية | nasr19871@hotmail.com | [+966 531 153 968](tel:+966531153968)

الملخص المهني

مدير عمليات إستراتيجي حاصل على درجة الدكتوراه في الإدارة العامة، ماجستير إدارة الأعمال (MBA)، وشهادة الـ PMP، خبير في قيادة وتوجيه الفرق متعددة التخصصات، وتطبيق أطر تحسين العمليات التشغيلية، مع بناء ثقافة عمل عالية الأداء تتوافق تماماً مع الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة. أسعى لنقل هذه الخبرة التنفيذية والتحليلية إلى قطاع الشركات الكبرى والمجموعات الاستثمارية، بهدف قيادة وإعادة هيكلة العمليات التشغيلية، ورفع كفاءة الفرق متعددة التخصصات، وإدارة الميزانيات بكفاءة عالية بما يضمن تحقيق الأهداف الإستراتيجية واستدامة النمو المؤسسي.

الخبرات العملية

وزارة الصحة | المملكة العربية السعودية

مدير المركز الصحي | فبراير 2022 - حالياً

- قيادة اعتماد شاملة حصلت على شهادة CBAHI (معايير المنشآت الصحية الوطنية)، وطبقت أطر عمل الامتثال أسفرت عن معدل نجاح 100% في جميع المراجعات الفنية.
- طوّرت العمليات التشغيلية للمركز من خلال نمذجة الإجراءات المستندة إلى البيانات، مما أدى إلى تحسين كفاءة الأداء التشغيلي بنسبة 30%.
- بناء بيئة عمل تفاعلية وجاذبة للفرق الطبية والإدارية، مما رفع نسبة الاحتفاظ بالموظفين بمعدل 80%، وتعزيز الاستقرار الوظيفي لضمان استمرار واستقرار العمليات التشغيلية.
- إنشاء أطر عمل استباقية لتحسين تجربة المريض مما قلل من شكاوى المرضى بنسبة 80% ومنعت التصعيدات الحرجة من خلال أنظمة الإدارة الاستباقية.

وزارة الصحة | المملكة العربية السعودية

موظف إداري | يناير 2013 - يناير 2022

- إدارة العمليات الإدارية اليومية، وتحسين التنسيق بين 8 وحدات طبية وغير سريرية، مما وسّع تقديم الخدمات بنسبة 35%.
- إدارة منظومة جودة تجربة المستفيد من خلال الإشراف على تطبيق سياسات ومعايير حماية حقوق المرضى وضمان الالتزام بها.
- الإشراف على حوكمة وتطوير نظام الاتصالات الإدارية والتوثيق المؤسسي، لضمان تدفق المعاملات والقرارات بين القطاعات المختلفة بأعلى درجات السرعة والسرية.
- تطبيق لوائح وزارة الصحة بمعدل امتثال 99.2% أثناء المراجعات الرسمية؛ صفر نتائج حرجة في جميع عمليات التدقيق التي تم إجراؤها.

مجموعة الفارس | المملكة العربية السعودية

متخصص العمليات الميدانية | فبراير 2011 - فبراير 2013

- إدارة منظومة الاتصالات الواردة والصادرة للمنشأة، لضمان توجيه المكالمات والمعلومات للإدارات المختصة بدقة بنسبة 100%.
- تعزيز كفاءة التنسيق المشترك والربط الإداري بين مختلف القطاعات، مما أسهم في تسريع زمن استجابة الإدارات للطلبات.
- قيادة عمليات جدولة وتنسيق قنوات التواصل الداخلي، مما ضمن تدفق البيانات التشغيلية بسلاسة ودون انقطاع بين الفرق الميدانية والإدارة العليا.
- المساهمة في رفع مؤشر رضا المتصلين وأصحاب المصلحة بمعدل من خلال تطبيق بروتوكولات احترافية في الاستجابة الفورية وتقليص وقت الانتظار.

الشركة السياحية الوطنية | المملكة العربية السعودية

ممثل خدمة العملاء | يناير 2009 - يناير 2011

- الرد على استفسارات السياح والمستثمرين والشركات، لضمان تقديم توجيهات دقيقة ودعم مستمر بشأن اللوائح والخدمات.
- إدارة قنوات الاتصال الواردة بفعالية، مما ساهم في الحفاظ على مستويات عالية من رضا العملاء.
- معالجة شكاوى العملاء والحالات المصعدة بنسبة حل بلغت 90% من الإجراءات الأول، مع الالتزام الصارم بمعايير الخدمة المؤسسية واتفاقيات مستوى الخدمة.
- التعاون مع الإدارات الداخلية لمتابعة الطلبات، مما ضمن تقديم الخدمات لأصحاب المصلحة في المواعيد المحددة.

- جامعة أكاديميون الدولية | كلية الإدارة وريادة الأعمال
- درجة الدكتوراه في الإدارة العامة | 2025 | المعدل التراكمي: 4.0/4.0
- جامعة ريادة الأعمال وإدارة الأعمال (EBU) | كلية الإدارة وريادة الأعمال
- ماجستير إدارة الأعمال (MBA) | 2021

- جامعة الملك فيصل
- بكالوريوس علم الاجتماع والخدمات الاجتماعية | 2019

الشهادات

- مدير مشاريع معتمد (PMP®) | معهد إدارة المشاريع | أبريل 2026
- أخصائي اجتماعي مرخص | الهيئة السعودية للتخصصات الصحية.

الدورات

- القيادة التنظيمية وقيادة الفريق | أكاديمية فلوريدا للتدريب.
- دبلوم المدرب الدولي المعتمد TOT | كلية العلوم لاستشارات والتدريب.
- دبلومة الإدارة وتطوير القوى العاملة | كلية العلوم لاستشارات والتدريب.
- التواجد الرقمي الصحيح | إدراك.
- التحليل الرقمي | إدراك.
- التسويق الرقمي | إدراك.
- الأمن السيبراني | إدراك.
- مفاهيم الذكاء الاصطناعي | سدايا.

الأبحاث والمنشورات

- رسالة دكتوراه - تأثير التخطيط الاستراتيجي على الاداء المؤسسي:
 - دراسة ميدانية علي قطاع أبها الصحي .
- مبادرة لتحسين الانظمة الالكترونية في الامن والسلامة:
 - التحديات التنظيمية والتقنية في تطبيق معايير إدارة المنشآت والسلامة (FMS) عبر الأنظمة الإلكترونية - تحليل عملي لحواجز التحول الرقمي والحلول.

المهارات

- القيادة والإدارة: قيادة الفرق متعددة التخصصات (+50 موظف) • إدارة التغيير • تطوير المواهب • إدارة الأداء • حل النزاعات
- العمليات والتحسين: تحسين العمليات • هندسة سير العمل ورسم الخرائط • التميز التشغيلي • منهجيات Lean • تحسين العمليات
- الصحة والجودة: إدارة العمليات الصحية • اعتماد CBAHI • ضمان الجودة • إدارة الامتثال • تحسين تجربة المريض
- الأعمال والمالية: إدارة الميزانية • التحكم في التكاليف والتقليل • إدارة المخاطر • التخطيط الاستراتيجي • اتخاذ القرارات القائمة على البيانات
- المشاريع والأنظمة: إدارة المشاريع (PMP®) • تطوير وتتبع مؤشرات الأداء الرئيسية • إدارة الأزمات • إدارة المنشآت • إدارة أصحاب المصلحة

اللغات

- العربية: اللغة الأم
- الإنجليزية: مستوى مهني