



أحمد مشعان الزعال

تاريخ الميلاد: 21 مارس 1991

الجنسية: سوري (نشأت وتلقيت تعليمي في الكويت)

الموقع الحالي: الرياض، المملكة العربية السعودية

رخصة القيادة: سارية المفعول

الهاتف:

+965 667 22 458 | +963 9 4545 4391

البريد :

Ahmed@Alzaal.com

الملخص المهني

قائد عمليات تنفيذي ذو رؤية استراتيجية يمتد لأكثر من 15 عاماً من الخبرة في إدارة العمليات التشغيلية، تطوير أنظمة علاقات العملاء، وقياس الأداء المؤسسي في قطاعات الطيران، الاتصالات، والاستشارات الاستراتيجية. أجمع بين الخبرة التقنية المتخصصة في هندسة الطيران والممارسات الإدارية الحديثة لتقديم حلول تشغيلية متكاملة تحقق التميز المؤسسي. تتمثل فلسفتي القيادية في بناء أنظمة تشغيلية مستدامة تعزز كفاءة الأداء، ترتقي بتجربة العملاء، وتخلق بيئة عمل محفزة للإبداع والابتكار. أمتلك قدرة مثبتة على تحويل التحديات التشغيلية إلى فرص للنمو، مع التركيز على تحقيق عائد استثماري ملموس للشركات التي أتعامل معها.

التعليم والشهادات

- دبلوم عالي في هندسة صيانة الطائرات (مهندس صيانة طائرات) - كلية تكنولوجيا الطيران | 2019
- تدريب ميداني: الخطوط الجوية الكويتية (قسم هندسة وصيانة الطائرات)
- شهادة في الإعلان المدعوم بالذكاء الاصطناعي (سارية من مارس 2025 إلى مارس 2026)
- شهادة مركز خدمة المجتمع (2016): مساعد إداري في العمل المجتمعي
- شهادة معادلة، وزارة التعليم العالي - كلية تكنولوجيا الطيران: فني صيانة طائرات - المحركات والهياكل
- شهادة خبرة، طيران الجزيرة: مفتش تحميل تموين
- شهادة خبرة، استشارات كينرجي للتغذية: مدير خدمة عملاء
- شهادة اللغة الإنجليزية، دايركت إنجلش - المستوى 6 (2018): متقدم
- شهادة مشاركة، مشروع واثق - الديوان الأميري: مؤتمر حماية الطفل في الإعلام

الخبرات العملية

○ مستشار أول لإدارة العمليات

عمل حر - استشاري | الكويت - 2021

أقدم الاستشارات الاستراتيجية لرواد الأعمال والشركات في مجالات تطوير العمليات، تحسين الأداء المؤسسي، وبناء الأنظمة الإدارية المتكاملة.

الإنجازات الرئيسية:

تصميم وتنفيذ نماذج تشغيلية لـ 7 شركات ناشئة، مما أسهم في تحسين كفاءة الأداء بنسبة تتراوح بين 25-40%.

قيادة مشاريع التحول الرقمي وتطوير الحضور الإلكتروني للشركات، مع تحقيق عائد استثماري ملموس خلال السنة الأولى.

بناء فرق عمل عالية الأداء وتأهيل قيادات تشغيلية قادرة على إدارة العمليات اليومية بكفاءة. تطوير مؤشرات أداء رئيسية (KPIs) ونظم تقارير متكاملة تدعم اتخاذ القرارات الاستراتيجية.

○ مدير علاقات العملاء والتجربة التشغيلية

شركة كينرجي للاستشارات الغذائية | الكويت 2025 - 2021

قمت بقيادة إدارة علاقات العملاء والإشراف على تطوير التجربة التشغيلية للعملاء، مع مسؤولية مباشرة عن فريق متكامل من 12 موظفًا.

الإنجازات الرئيسية:

إعادة هيكلة إدارة خدمة العملاء وتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة، مما رفع مستوى الرضا الوظيفي للفريق بنسبة 35%.

تطوير برنامج ولاء العملاء الذي أسهم في زيادة نسبة الاحتفاظ بالعملاء بنسبة 50% خلال عامين. تصميم وتنفيذ نظام متكامل لإدارة الشكاوى والأزمات، مما حسن سرعة الاستجابة للحالات الحرجة بنسبة 60%. رفع كفاءة الفريق من خلال برامج تدريبية متخصصة في مهارات التواصل وحل المشكلات.

○ مفتش عمليات الطيران - التموين والخدمات الأرضية

شركة طيران الجزيرة | مطار الكويت الدولي 2020 - 2019

توليت مسؤولية الإشراف على جودة العمليات التشغيلية لخدمات التموين والتأكد من الالتزام بمعايير السلامة الجوية والإجراءات المعتمدة.

الإنجازات الرئيسية:

تطبيق نظام تدقيق داخلي للعمليات أسهم في رفع مستوى الامتثال للإجراءات بنسبة 25%. تطوير دليل إجراءات تشغيلية موحد للتنسيق بين فرق العمليات الأرضية وفرق التموين. تدريب وتأهيل الكوادر الجديدة على تطبيق معايير الجودة والسلامة في بيئة العمل.

○ منسق أول - مبيعات وتواصل العملاء

شركة أوريدو للاتصالات | الكويت 2017 - 2009

عملت في إدارة قنوات التواصل مع العملاء ودعم العمليات البيعية عبر المنصات الرقمية، مع التركيز على تحسين تجربة العميل الرقمية.

المجال	الكفاءات الرئيسية
القيادة والإدارة	قيادة فرق العمل - التخطيط الاستراتيجي - إدارة المشاريع - اتخاذ القرارات
العمليات والتشغيل	إدارة العمليات - تحسين الكفاءة - تطوير الأنظمة - ضبط الجودة
علاقات العملاء	إدارة تجربة العملاء - بناء العلاقات الاستراتيجية - إدارة الأزمات
التحول الرقمي	المشاريع الرقمية - الحضور الإلكتروني - تحسين الأداء الرقمي
التقنية والتحول الرقمي	قيادة مبادرات التحول الرقمي - إدارة علاقات العملاء وأنظمة المتابعة - تحسين العمليات التشغيلية وأتمتتها - تحليل البيانات وإعداد التقارير التنفيذية - إدارة المشاريع التقنية
البرمجة والتطوير	تطبيق أدوات الذكاء الاصطناعي في الأعمال - تطوير لوحات تحكم تحليلية - بناء منصات التجارة الإلكترونية - تطوير مواقع الويب - تطوير تطبيقات الجوال
قطاع الطيران والعمليات	رقمنة سجلات التفتيش وتقليل الأخطاء التشغيلية - إدارة العمليات الأرضية والتنسيق مع الموردين - الالتزام بمعايير السلامة الجوية
التميز المؤسسي	مؤشرات الأداء - التقارير الاستراتيجية - التحليل والتقييم

اللغات

- العربية: اللغة الأم
- الإنجليزية: مستوى متقدم (تحدثاً وكتابة)

Certificate

OF GRADUATION

THIS CERTIFICATE IS PROUDLY PRESENTED TO

Ahmed Meshaan Alzaal

For achieving

**Maintenance Mechanic Diploma
Mechanical cat. A**

Date of issue: 15 February 2019

Document No: 1-18/000037

Dean



د. عبد الرزاق المحمود
عميد كلية تكنولوجيا الطيران

Vice Dean

م. مرزوق الشرايفي
نائب العميد - المسؤول التنفيذي

Dr. Abdulrazzak Al-Mahmoud

Eng. Marzoug Al-Shraifi





This acknowledges that

Ahmed AlZaal

Has successfully completed and is certified in
AI-Powered Performance Ads Certification

Issue Date: March 18, 2025
Expiry Date: March 18, 2026
Certificate ID: 137189653

