



المعهد العربي للتدريب في الخليج

# الممارسات التنظيمية المتقدمة لتحسين أساليب العمل

## مقدمة:

- هذه الدورة التفاعلية تهدف لمساعدة المشاركين على تبسيط العمليات وتحسين أساليب العمل والإجراءات المؤسسية. تقدم هذه الدورة للمشاركين أفضل الممارسات العالمية التي من شأنها مساعدتهم على فهم أسباب التعقيد وتحديد مجالات التحسين من خلال التركيز على إزالة مسببات الهدر وتبسيط الإجراءات وتوحيدها وأتمتة الفرص. وسيتعلم المشاركون في هذه الدورة أيضاً أدوات رسم مخطط العمليات والإجراءات والكشف عن المشاكل وفرص التحسين. كما تقدم أدوات التدريب العملي المختلفة للمشاركين فرصة لنقل هذه المعرفة لمؤسستهم والحصول على نتائج فورية.

## أهداف البرنامج:

- تفهم الدور الحيوي وأهمية تبسيط أنظمة وإجراءات العمل.
- تعلم طرق جديدة لتبسيط الإجراءات
- معرفة كيفية استخدام الخرائط والنماذج في تبسيط العمل
- تحديد الأنشطة التي تضيف قيمة
- ترسيخ ثقافة التحسين المستمر
- الوعي بالأساليب الحديثة في تطوير نظم وأساليب العمل
- تطبيق المفاهيم الحديثة للمداخل الإدارية المتطورة والابتكارية التي تستهدف تطوير نظم واساليب العمل وتبسيط الإجراءات ودورها في تدعيم القدرة التنافسية وتحقيق رضا العملاء والتعاملين.
- التحليل للوضع الحالي والمقدرة على اكتشاف مظاهر الحاجة إلى تطوير نظم واساليب العمل وتبسيط الإجراءات.
- إتقان مهارة التقييم للإجراءات الحالية والوقوف منها على العيوب التي تعثر بها وفقاً للمؤشرات والمعايير الموضوعية.
- تطبيق مراحل تطوير نظم وإجراءات العمل وصولاً إلى الوضع الأفضل مع تطبيق ذلك عملياً على أمثلة من واقع عمل كل مشارك.
- استخدام الأساليب العلمية لتبسيط الإجراءات من حيث إعداد خرائط التدفق وأسلوب الفحص للإجراءات الحالية.

## مخرجات البرنامج:

- تطبيق أدوات التحسين المستمر
- تحسين الإجراءات والعمليات لزيادة الأداء والإنتاجية
- استخدام خرائط التدفق لتبسيط الإجراءات
- تطبيق أسلوب الوقت والحركة لتحسين العمليات

## الفئات المستهدفة:

- المدراء والمشرفون والموظفون الذين يشاركون في تصميم وتبسيط إجراءات العمل أو المستخدمون النهائيون لهذه الإجراءات.

## المحتويات الرئيسية:

### المحور الأول: مفاهيم وأهداف ومحددات تبسيط نظم وإجراءات العمل

- دور نظم وإجراءات العمل فى تحسين معدلات الأداء
- أهمية تبسيط وتطوير إجراءات العمل على رضاء المتعاملين وتخفيض شكاوى الجمهور
- مظاهر الحاجة إلى تطوير نظم وإجراءات العمل
- محددات أداء العمل داخل المنظمة

### المحور الثاني: أهداف تطوير نظم وإجراءات العمل

- تحسين وتبسيط وإختصار النماذج والخطوات
- تحسين التخطيط الداخلي لمكان العمل
- زيادة تمكين العاملين وزيادة الأداء البشري
- تطوير بيئة عمل أفضل وتخفيض الهدر وضياغ الوقت والعمل المعاد

### المحور الثالث: مراحل تطبيق تطوير نظم العمل وتبسيط الإجراءات

- اختيار العملية التي سيتم تطويرها وتبسيط إجراءاتها
- دراسة طريقة العمل من خلال نموذج الفحص
- طرق تحديد الإجراءات الجديدة بالمنظمة
- طرق توثيق الإجراءات الجديدة وإعداد دليل الإجراءات
- مخططات العمليات وخرائط التدفق
- طريقة شبكات الأعمال فى تصميم العمليات وتطويرها
- إعداد الخطوات التفصيلية لتنفيذ العمليات

### المحور الرابع: الأساليب العلمية والخطوات التطبيقية لنظم العمل

- كيفية إعداد خرائط التدفق للمواد وللشئ وللأجهزة والمعدات
- إعداد الخرائط الموجزة للعملية
- تحديد السجلات والنماذج المطلوبة فى كل خريطة
- تحليل العمل واكتشاف الإجراءات المضافة والزائدة وتغييرها
- إعداد الدورة المستندية الجديدة للإجراء وتوثيقها ، وتصميم النماذج والسجلات المطلوبة لها

## المحور الخامس: تطبيق إعادة هندسة العمليات لتطوير نظم واجراءات العمل

- المدخل التقليدي لتبسيط الإجراءات
- المفهوم العلمي لإعادة هندسة العمليات
- محاور إعادة الهندسة
- إعادة التفكير الأساسي في العمليات والإجراءات بشكل جذري لتحقيق تحسينات فائقة
- معايير اختيار الإجراءات المطلوب إعادة هندستها
- ورشة عمل تطبيقية لتطوير وتبسيط بعض أمثلة لأجراءات العمل التي يشكو منه المتعاملين

## المحور السادس: تجارب عدد من الشركات في تطبيق إعادة هندسة نظم العمل

- حالات عملية على مؤسسات رائدة استخدمت إعادة الهندسة لتبسيط الإجراءات
- الأخطاء الأكثر شيوعا في تطبيق إعادة الهندسة
- معايير اختيار الإجراءات المطلوب إعادة هندستها
- مجالات إعادة الهندسة

## المحور السابع: متطلبات نجاح مشروع تطبيق إعادة هندسة نظم العمل

- دعم الإدارة العليا
- تحديد الأهداف
- توفير القدرات المؤسسية
- التمكين
- المعلومات والتكنولوجيا
- تخطيط برنامج تحديث الإجراءات
- خطة العمل والبرنامج الزمني
- جمع المعلومات: المصادر والأساليب
- تحليل الوثائق ذات العلاقة (الاستقصاءات، المقابلات، الملاحظة)
- تبسيط الإجراءات



المعهد العربي للتدريب في الخليج