



المعهد العربي للتدريب في الخليج

إدارة العمليات الرسم التخطيطي والتحسين

لمحة عامة

- تهدف هذه الدورة التدريبية إلى تطوير مهارات عملية رسم الخرائط للمشاركين من خلال مساعدتهم على فهم أنواع عمليات التخطيط المختلفة من الرسوم البيانية إلى تخطيط تدفق القيمة. وسيتم عرض تقييمات عملية مختلفة ومناقشتها وشرح مثال شهير لشركة تويوتا في تطبيق مبادئ Lean لمساعدة المشاركين على فهم كيفية تحسين العمليات من خلال رسم الخرائط في قطاعي الصناعة والخدمة.

المنهجية

- تعتمد هذه الدورة على مختلف تمارين عمليات التخطيط البسيطة والمعقدة من خلال الاستعانة بنماذج واقعية من دراسات الحالة والسيناريوهات. بالإضافة إلى المحاضرات والمناقشات الجماعية والعروض التقديمية.

أهداف الدورة

سيتمكن المشاركون في نهاية الدورة من:

- تحديد العمليات وأهميتها بالنسبة لسير العمل في المنظمة بنجاح
- التعرف على المعايير الدولية للمنهجيات والعمليات
- فحص طرق التقييم المختلفة
- ابتكار خرائط تحليل عملية وبناء عمليات تخطيط للتحسين
- تبرير الحاجة إلى أداة لقياس عمليات التحسن

الفئات المستهدفة

- الأفراد المشاركون في تحسين المشاريع وعمليات المبادرة وتصميم العمل وتحسين الإنتاجية ومبادرات جودة التدقيق.

محاوِر الدورة

- عملية التخطيط
- عملية التحسين
- مبادئ LEAN
- عملية القياس
- المقارنة المعيارية

تعريف وعناصر العملية

- تعريف العملية
- نهج عملية التحسين
- مزايا عملية رسم المخططات
- عناصر العملية
- فوائد رسم المخططات
- سمات عملية رسم المخططات:
- من هو العميل؟
- ما هي نقطة رضاه؟
- من أين يمكن الحصول على بيانات أداء العملية؟
- ما مدى تلبية احتياجات العملية؟
- ما هي سلسلة قيمة الأعمال؟

فهم نهج العملية وفق معايير الجودة الدولية

- فهم نهج العملية
- الخصائص العملية
- العمل بمنهج (PDCA)
- الفرص المتاحة من حيث تقليل زمن الدورة والعيوب
- شرح القيمة غير المضافة

تقييمات نهج العملية

- الشروط الاساسية
- عملية رسم الخرائط
- أنواع أدوات رسم الخرائط
- المخطط الانسيابي البسيط
- مخططات جيو وسباجيتي ومخططات سير العمل
- توظيف التخطيط الانسيابي
- المزود والمدخلات والعمليات والمخرجات والرسوم البيانية للعملاء (SIPOC)
- تحليلات القيمة المضافة وغير المضافة
- قيمة خرائط اتجاه التيار
- خريطة دورة الزمن
- عملية التسلسل الهرمي
- عملية رموز الخرائط

تحليل العملية والتحسين

- عمليات تركيز على خدمة العملاء
- عمليات الدعم الموجهة
- عمليات الإدارة
- تشخيص العملية
- تحليل وتحسين العملية
- مخطط السلاحف
- استخدام الخرائط العملية لتحديد الأسباب الجذرية
- الركائز الأثني عشر لتبسيط العملية
- تقنيات حل المشاكل
- عملية التدقيق كأداة للتحسين المستمر
- عملية رسم المخططات في مشاريع سداسية سيجما

عملية القياس

- الحاجة إلى القياس
- مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs)
- قياس الأداء وبطاقة الأداء المتوازن



المعهد العربي للتدريب في الخليج