

# التفكير الإبداعي وآليات التصميم وتحسين الإجراءات في العمل

## اهداف الدورة:

- فهم منفعة وفوائد إدارة إجراءات العمل
- معرفة مبادئ إدارة إجراءات العمل وكيفية تطبيقها
- معرفة مبادئ تقنيات التصميم والتحليل المعتمدة ومنافعها
- فهم كيفية تحديد فرص تحسين أداء إجراءات العمل بوضوح
- القدرة على تحديد أدوار الأشخاص ومسؤولياتهم في إجراءات العمل
- معرفة كيفية تطوير لغة مشتركة لوصف إجراءات العمل
- معرفة مبادئ تقنيات التصميم والتحليل المعتمدة ومنافعها
- فهم كيفية تحديد فرص تحسين أداء إجراءات العمل بوضوح
- القدرة على تحديد أدوار الأشخاص ومسؤولياتهم في إجراءات العمل
- معرفة كيفية تطوير لغة مشتركة لوصف إجراءات العمل
- فهم واضح لأهم ما يميّز جلسات التيسير وجمع المعلومات في مجال إجراءات العمل

## المهارات المكتسبة:

- كيفية التكامل بين إجراءات العمل وبين خطط أداء الموظفين وعمليات تقنية المعلومات
- الاعتبارات الاستراتيجية والتخطيطية والتشغيلية في إطار إدارة إجراءات العمل الشاملة
- كيفية التخطيط لضمان قبول الإجراءات داخل المنظمة بأسرها وطريقة تنفيذها
- كيفية تحليل نطاق مشكلة إجراء العمل بدقة
- كيفية إنشاء رسومات لإجراءات العمل يوضح فيها مسار الإجراء تخطيطيًا
- كيفية اختيار الوسائل والتقنيات الملائمة وتطبيقها لنمذجة الإجراءات وتحليلها وقياسها وكذلك تحسينها
- كيفية اتخاذ التدابير اللازمة لتقييم أداء إجراءات العمل
- كيفية تطوير الاختبارات وطرق التحقق وتطبيقها على تصاميم إجراء جديدة
- كيفية إجراء مقابلات وتيسير الجلسات المصممة خصيصًا للحصول على معلومات موثوقة
- كيفية التخطيط والتنسيق للاجتماعات بغرض جمع معلومات حول إجراءات العمل

## الفئات المستهدفة:

- تم تصميم هذا البرنامج لكل إداري في منظمته، فكل إداري يحمل جزءًا من المسؤولية عن سلسلة المنفعة. هذا البرنامج لكل من له دور في تحسين الأداء أو تحليل الأعمال أو تصميم الحلول، كما أنّ فرق تطوير الإجراءات وفرق إدارة العمليات سيجدون فيه بُغيتهم. وهو دليل عمليّ فعّال لكل مدير قسم أو مدير تنفيذي أو مشرف أو قائد خصوصًا من كان -من هؤلاء جميعًا- مهتمًا بمهارات التفكير الإبداعي في تحسين الإجراءات وتعزيز التميز في بيئة العمل.

## محتوى البرنامج:

### دور العملية الإدارية والتصميم المؤسسي:

- العلاقة بين التخطيط والتحكم
- التأثيرات التي تؤثر على التنظيم وصياغة الإجراءات
- ما هو التخطيط؟
- التخطيط والأداء
- أنواع الخطط
- التنظيم
- التوجيه
- التحكم / المراقبة
- أنواع التحكم
- مبادئ التصميم المؤسسي
- خطوات إعداد المخطط الهيكلي التنظيمي
- أخطاء تصميم الهيكل التنظيمي

### السياسات والإجراءات:

- التعريفات والمفاهيم
- الأهداف المرجوة من الإجراءات
- الاعراض التي تشير إلى وجود إجراءات معقدة
- تعريف تبسيط الإجراءات
- أهداف تبسيط العمل
- أسلوب تطوير الإجراءات الفعالة
- تعريف الإنتاجية



## منهجيات وأدوات تحليل وتبسيط وتحسين الإجراءات والعمليات:

- منهجية تبسيط وتحسين الإجراءات
- خطوات اختيار الإجراءات
- تحليل البيانات وتقييمها
- طرح الاقتراحات بهدف التحسين
- التطبيق
- المتابعة والتقييم
- أنواع مخططات الإجراءات والعمليات
- فوائذ خرائط العمليات
- الخرائط المبسطة التفصيلية لسير العمل
- التفكير الرشيق
- مصادر الهدر الثمانية
- ادوات التفكير الرشيق
- منهج 5S لتحسين التنظيم المؤسسي
- مخططات الرسم البياني للوظائف
- مخططات تدفق القيمة
- تحليل الموردین - المدخلات - العملية - المخرجات - العملاء (SIPOC)
- تدقيق العملية (رسم السلحفاة البياني)
- مخطط الرسم البياني لإجراءات العمليات
- الرسم البياني للعمليات متعدد الأعمدة
- عوامل إنجاح تبسيط الإجراءات



### مفهوم مخطط توزيع العمل وأهميته:

- إعداد وتحليل مخطط توزيع العمل
- إعادة توزيع عبء العمل والمهام

### تبسيط التصميم ومخطط مواقع العمل:

- مخطط «السياغيتي» لتحليل مسافات/تصميم أقسام العمل
- تحليل مخطط المكتب أو القسم
- إعادة تصميم المكاتب باستخدام مخططات المكاتب