



# جدول الدورات المعتمدة





## تطوير أساليب العمل وتحسين إجراءاته

### فكرة الدورة

- في ظل ما يشهده العالم من تطور هائل وسريع في مجال الإدارة، لم يعد من المقبول أبداً أن توصف أي مؤسسة أو وحدة إدارية بالجمود الإداري أو البيروقراطية الشديدة، خاصة إذا كانت تلك الوحدة أو المؤسسة تسعى إلى التطوير والتحسين المستمر، وزيادة درجة رضا المتعاملين معها، وزيادة درجة تأثيرها الإيجابي في المجتمع. وبالتالي إهتم العلماء وكبار الممارسين لعلم الإدارة، بتقديم أدوات ونماذج تساعد في تحليل أساليب العمل والإجراءات من أجل اكتشاف مواطن الضعف ونقاط القوة في تلك الأساليب والإجراءات، وكذلك تقديم أساليب ونماذج من شأنها تطوير تلك الأساليب القائمة، بحيث تتوافق لأي مؤسسة تسعى إلى التطوير سلسلة بسيطة من الأساليب والإجراءات التي تضمن تحقيق أهداف المؤسسة أو الوحدة الإدارية بأعلى قدر من الفاعلية والكفاءة و بدون أي موارد أو قدرات أو مجهود مهدور.

وبالتالي خمسة أسباب رئيسية تدعوك للمشاركة في هذه الدورة:

- تهتم الدورة بكافة المراحل الأساسية و الهامة اللازمة لتطوير أساليب العمل وتحسين و تبسيط الإجراءات
- تشمل الدورة تقييم الأساليب و الإجراءات الحالية من أجل تحسينها و تطويرها كما تشمل أيضا تصميم أساليب و إجراءات للعمليات الجديدة
- تتميز الدورة بإمكانية تطبيقها على مختلف أنواع المنظمات الخدمية و الإنتاجية العامة
- تشتمل الدورة على مجموعة متنوعة من الأساليب و النماذج الحديثة العملية التي لا يمكن لأي خبير أن يقوم بمهمة تطوير أو تبسيط إجراءات العمل بدون الإعتقاد عليها بشكل أساسي
- نجاحك في إكتساب المعارف و المهارات و السلوكيات الخاصة بهذه الدورة سيساعدك بشكل كبير في المساهمة بإيجابية و فاعلية في أي فريق عمل يسعى إلى تطوير أو تبسيط اساليب وإجراءات العمل



## أهداف الدورة

- إكتساب مهارة التحليل و التقييم لوضع العمل و أساليب و إجراءات العمل الحالية
- إكتشاف مواطن الضعف في أساليب و إجراءات العمل الحالية و التي تحتاج الى تطوير أو تبسيط
- تطبيق كافة المراحل اللازمة لتطوير وسائل و إجراءات العمل وصولاً للوضع الأفضل الذي يحقق الأهداف التنظيمية بكفاءة و فاعلية
- إستخدام النماذج و الأدوات و الأساليب العلمية و العملية الحديثة اللازمة لتطوير و تبسيط إجراءات العمل
- إعداد دليل إجراءات العمل بما يضمن سير العمل في الوحدة بكفاءة و فاعلية

## الفئات المستهدفة

- جميع الموظفين والمديرين بكافة المستويات الادارية، خاصة الذين توكل إليهم مهام التنظيم والتخطيط
- أولئك الذين يمكنهم أن يشاركوا في لجان أو توكل إليهم مهام تطوير و تبسيط إجراءات العمل

## محاوِر الدورة

### أساسيات ومفاهيم تطوير أساليب العمل وتحسين الإجراءات

- وظائف المدير وأهمية إجراءات العمل لإنجاح تلك الوظائف
- مفهوم إجراءات العمل والخصائص الأساسية للإجراءات الفعالة
- التوازن بين فاعلية وكفاءة الإجراءات والأساليب
- أعراض ومظاهر تعقد الإجراءات وعواقبها (الاقتصادية والانسانية والفنية)
- المفاهيم الأساسية في تبسيط إجراءات العمل
- المداخل المختلفة لتطوير أساليب العمل وتحسين وتبسيط الإجراءات

### أدوات تحليل الوضع الحالي لتطوير و تحسين و تبسيط أساليب و إجراءات العمل

- الخطوات العملية والعلمية لتبسيط إجراءات العمل
- أدوات تحليل الوضع الحالي واكتشاف مواطن الضعف
- تحليل وتسجيل ومعاينة إجراءات العمل الحالية (AS IS Models)
- أسلوب تتبع الإجراءات Flow Diagram
- أسلوب تدفق النشاط Flow Chart
- خريطة سير الإجراءات الوظيفية Cross-Functional Flowchart



## الأساليب الحديثة في تصميم الإجراءات و تطوير أساليب العمل

- استخدام مخططات السبب والنتيجة لحل مشكلات العمل وتطوير الاجراءات
- استخدام أسلوب ESSA لتطوير نظم العمل والتحول الى الادارة الالكترونية
- استخدام مصفوفة الأهمية والأداء I Matrix & P
- مبادئ LEAN لتطوير أساليب العمل وتحسين تبسيط الإجراءات
- استخدام أسلوب 5 S لتحسين وتبسيط اجراءات العمل
- نموذج SIPOC (الموردين - المدخلات - العملية - المخرجات - العملاء)

## إدارة عملية تغيير و تطوير الأساليب و الإجراءات

- استخدام منهجية ADKAR في تغيير وتطوير إجراءات العمل
- استخدام مبادئ التحسين المستمر KAIZEN في تطوير وتبسيط إجراءات العمل
- الأخطاء الأكثر شيوعا في عملية تطوير وتحسين أساليب وإجراءات العمل
- أسلوب اعادة هندسة العمليات Reengineering لعلاج المشاكل الكبيرة بالعمل
- أنماط العاملين في الاستجابة لمبادرات تغيير وتطوير الإجراءات والأساليب

## تقييم عملية التطوير لأساليب و إجراءات العمل و ضمان التحسين المستمر

- الأسئلة الأساسية قبل وأثناء وبعد عملية تطوير أساليب العمل
- وضع مؤشرات الأداء الرئيسية لتقييم عملية تطوير أساليب العمل
- استخدام أسلوب المقارنة المرجعية Benchmarking لتقييم عملية التطوير
- دليل إجراءات العمل (المفهوم والأهمية)



# جدول الدورات المعتمدة

