

الاحتراف في إدارة إجراءات العمل وتسهيل الإجراءات

سيتمكن المشاركون في نهاية البرنامج من:

- معرفة أساسيات الفرع المعرفي الإداري المعروف بـ إدارة إجراءات العمل (Business Process Management).
- التمكن من قيادة رحلة كاملة تنتهي بإصدار إجراء جديد (الإجراء المأمول) بعد معالجة مشكلاته وتحدياته (في جوانب الوقت والجودة والتكلفة وتقليل الهدر ورضا العملاء وغيرها)
- إصدار قائمة التوصيات التي يجب تنفيذها حتى يتحول الإجراء المأمول إلى واقع مُطبَّق.



التأسيس المعرفي

- لماذا نحتاج إلى إجراءات العمل وإلى إدارتها
- تعريف الإجراء وتصنيفاته
- النضج التنظيمي في مجال الإجراءات
- مستويات إدارة الإجراءات (مستوى المؤسسة، مستوى الإجراء الواحد، مستوى التنفيذ)
- نظرة على المنهجيات الأخرى والأدوات الداعمة
- وثيقة مبادئ الإجراءات



مرحلة الفهم (المرحلة الأولى في الرحلة)

- الفهم الأولي للإجراء
- فهم الأطراف ذات العلاقة بالإجراء (ومؤشرات الأداء)
- فهم طموح الإجراء المأمول (ومؤشرات الأداء)
- تكوين صورة إجمالية عن الإجراء الحالي
- استخلاص المشكلات من الصورة الإجمالية
- تحديد الفجوة بين الوضع الحالي والمأمول



مرحلة التحليل (المرحلة الثانية في الرحلة)

- تكوين صورة تفصيلية عن الإجراء الحالي (نمذجة الإجراء)
- استخلاص المشكلات من الصورة التفصيلية
- تحليل المشكلات إلى أسبابها الجذرية
- التخطيط لجمع البيانات عن المشكلات ثم جمعها
- تحليل البيانات التي جُمعت

مرحلة إعادة التصميم (المرحلة الثالثة في الرحلة)

- تحديد النقاط التي تحتاج إلى تغيير في الإجراء
- توليد الحلول التي تعالج الأسباب الجذرية
- تحديد الحلول الممكنة تطبيقها
- بناء صورة تفصيلية عن الإجراء المأمول (نمذجة الإجراء)

جمع المعلومات

- أسئلة جمع المعلومات في المراحل الثلاثة
- أسلوب تحليل الوثائق
- أسلوب عقد المقابلات الفردية
- أسلوب عقد الورش الجماعية

إدارة التغيير

- نموذج لوين للتغيير
- نموذج (ADKAR) للتغيير
- التواصل المؤسسي وأثره في التغيير

هذا البرنامج يستهدف العاملين (أو الراغبين في العمل) في مجالات: تحليل الأعمال، الحوكمة والمخاطر والالتزام (GRC) ، التدقيق، إدارة سلاسل الإمداد، الموارد البشرية، تقنية المعلومات والتأكيد العاملين (أو الراغبين في العمل) في المجالات المدرجة تحت التميز المؤسسي، كإدارة الجودة وإدارة الإجراءات.

كما أن البرنامج يستهدف كل مدير إدارة أو رئيس قسم، يرغب في إدارة أعمال فريقه بطريقة شمولية، تستطيع فصل الإجراءات عن بعضها، ومعالجة مشكلات كل إجراء منها، والخروج بحلول فعالة قابلة للتطبيق.

البرنامج
موجه إلى



- التعلم القائم على التكنولوجيا.
- المحاكاة في التدريب.
- التوجيه أثناء العمل.
- تدريب بقيادة المدربين.
- فرق العمل والأدوار.
- الأفلام والفيديو.
- دراسات حالة وورش العمل.

أساليب التدريب

