

يقدم

مركز إتش دي تي سي للتدريب

العرض الفني لبرنامج

تطوير أساليب العمل وتحسين إجراءاته



المقدمة

في ظل التغيرات المتسارعة وازدياد متطلبات الجودة والكفاءة، أصبحت المؤسسات مطالبة بتطوير أساليب العمل وتحسين الإجراءات التشغيلية بما يحقق السرعة والدقة وتقليل الهدر ورفع مستوى رضا المستفيدين. إن تحسين الإجراءات لا يقتصر على تبسيط الخطوات، بل يشمل إعادة تصميم العمليات، وتبني أفضل الممارسات، واستخدام الأدوات الحديثة في التحليل والتطوير.

يهدف هذا البرنامج إلى تزويد المشاركين بالمعارف والمهارات العملية اللازمة لتحليل وتطوير أساليب العمل وتحسين الإجراءات وفق منهجيات علمية حديثة، بما يساهم في رفع كفاءة الأداء المؤسسي وتحقيق التحسين المستمر.

أهداف البرنامج

يهدف البرنامج إلى تمكين المشاركين من:

- فهم مفاهيم تطوير أساليب العمل وتحسين الإجراءات.
- تحليل الإجراءات الحالية وتحديد نقاط الضعف والهدر.
- تبسيط وتحسين العمليات التشغيلية.
- استخدام أدوات تحليل وتحسين الإجراءات.
- توثيق الإجراءات وتوحيد أساليب العمل.
- تحسين جودة الخدمات والمنتجات.
- دعم ثقافة التحسين المستمر داخل المؤسسة.

محاور البرنامج:

★ اليوم الأول: مدخل إلى تطوير أساليب العمل

- مفهوم أساليب العمل والإجراءات المؤسسية
- أهمية تطوير وتحسين الإجراءات
- العلاقة بين الإجراءات والأداء المؤسسي
- مبادئ التحسين المستمر (Continuous Improvement)

★ اليوم الثاني: تحليل الإجراءات والعمليات

- رسم خرائط العمليات (Process Mapping)
- تحليل الإجراءات الحالية (As-Is)
- تحديد الفجوات ونقاط الاختناق
- أدوات التحليل (SIPOC – Flowcharts – Value Stream Mapping)

★ اليوم الثالث: تحسين وتبسيط الإجراءات

- إعادة تصميم الإجراءات (To-Be)
- تبسيط الخطوات وتقليل الهدر
- تحسين زمن الإنجاز وجودة المخرجات
- تطبيقات عملية على تحسين الإجراءات

★ اليوم الرابع: توثيق الإجراءات ومعايير الجودة

- إعداد وتوثيق السياسات والإجراءات
- توحيد أساليب العمل
- ربط الإجراءات بمعايير الجودة والحوكمة
- دور التقنية في تحسين الإجراءات

★ اليوم الخامس: قياس الأداء والاستدامة

- مؤشرات قياس كفاءة الإجراءات
- متابعة الأداء والتحسين المستمر
- إدارة التغيير المصاحب لتحسين الإجراءات
- دراسات حالة وتطبيقات عملية
- إعداد خطة تحسين قابلة للتنفيذ

مخرجات البرنامج:

بنهاية البرنامج سيكون المشاركون قادرًا على:

- القدرة على تحليل وتطوير أساليب العمل بفعالية.
- نماذج محسنة للإجراءات التشغيلية.
- أدوات عملية لرسم وتحسين العمليات.
- رفع كفاءة الأداء وتقليل التكاليف والهدر.
- تعزيز ثقافة التحسين المستمر داخل المؤسسة.

الفئة المستهدفة:

- ❖ مدراء الإدارات والأقسام.
- ❖ مسؤولو الجودة والتميز المؤسسي.
- ❖ مسؤولو التطوير الإداري والتشغيلي.
- ❖ المشرفون وقادة الفرق.
- ❖ الموظفون المعنيون بالإجراءات والعمليات.

الكفاءات والجدارات التدريبية:

- ✓ كفاءة تحليل الإجراءات والعمليات.
- ✓ كفاءة تحسين وتبسيط أساليب العمل.
- ✓ كفاءة توثيق الإجراءات والسياسات.
- ✓ كفاءة التفكير التحليلي والتحسين المستمر.
- ✓ كفاءة إدارة التغيير التشغيلي.
- ✓ كفاءة قياس الأداء التشغيلي.

أساليب التدريب:

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