

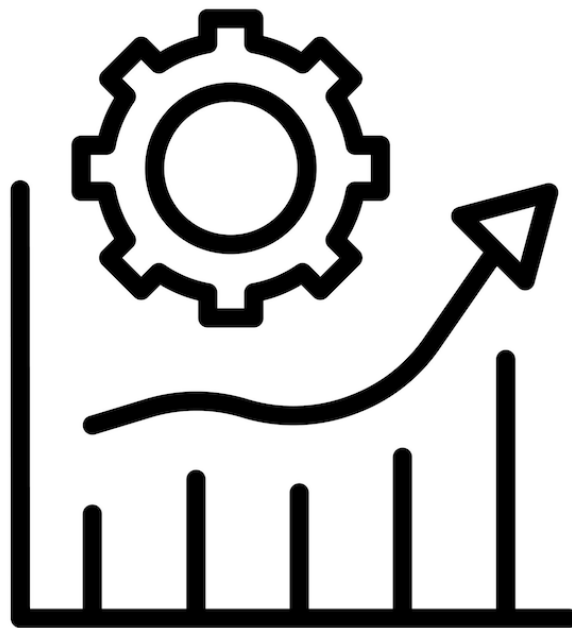
يقدم

مركز إتش دي تي سي للتدريب

العرض الفني لبرنامج

تطوير نظم العمل ومنهجيات رفع

الكفاءة الإدارية



المقدمة

في ظل توجه الحكومات نحو الحوكمة المؤسسية والتحول الرقمي، لم يعد إعداد أدلة الإجراءات مجرد ترف إداري، بل أصبح ضرورة استراتيجية لضمان استمرارية الأعمال وتقديم خدمات حكومية متميزة وتطابق معايير الجودة العالمية.

يهدف هذا البرنامج التدريبي إلى تزويد المشاركين بالمنهجيات العلمية والأدوات العملية اللازمة لتحويل العمليات الإدارية المعقدة إلى مسارات عمل واضحة ومنظمة. من خلال التركيز على "المعايرة" والتنميط، يضمن البرنامج توحيد لغة العمل داخل الجهة الحكومية، مما يقلل من الاجتهادات الشخصية، ويرفع من كفاءة الأداء المؤسسي، ويسهل عمليات التدقيق والرقابة.

أهداف البرنامج

- تمكين المشاركين من رصد "الفجوات التشغيلية" في العمليات الحالية.
- التدريب على استراتيجيات تقليص الوقت والتكلفة في تقديم الخدمات الحكومية.
- بناء منظومة متكاملة لربط الإجراءات بالأهداف الاستراتيجية للجهة.

محاور البرنامج:

★ اليوم الأول: تشخيص واقع العمليات الحكومية

1. مداخل تطوير العمل:

- ✓ الفرق بين "التحسين المستمر" و"إعادة الهندسة الجذري".
- ✓ مؤشرات الحاجة إلى تطوير الإجراء (طول وقت الانتظار، كثرة الأخطاء).

2. أدوات التشخيص والتحليل للعمليات :

- ✓ استخدام مخطط "إيشيكاوا" (عظمة السمكة) لتحليل مشكلات الإجراءات.
- ✓ تقنية 5 Whys للوصول إلى الجذور المسببة لتعطيل العمليات.
- ✓ تصميم العمليات والإجراءات وطرق تحسينها.

3. ورشة تطبيقية: تحليل رحلة المتعامل في خدمة حكومية محددة وتحديد نقاط الألم.

★ اليوم الثاني: الابتكار في تصميم مسارات العمل

1. منهجية Lean في العمل الحكومي:

- ✓ تحديد أنواع الهدر الثمانية في المكاتب الحكومية وكيفية التخلص منها.
- ✓ مبدأ "الضبط من المرة الأولى" لتقليل إعادة العمل (Rework).

2. أتمتة العمليات: (Digital Transformation)

- ✓ كيف نحول الإجراء الورقي إلى مسار رقمي ذكي.
- ✓ معايير اختيار العمليات القابلة للأتمتة.

3. تنميط الأداء وقياس الأثر:

- ✓ بناء بطاقة أداء لكل عملية. (Process Scorecard)
- ✓ صياغة معايير الخدمة (SLA) لضمان التزام الموظفين بالأدلة المعتمدة.

الفئة المستهدفة:

- ❖ شاغلي الوظائف الإدارية
- ❖ أخصائي التطوير المؤسسي
- ❖ فرق الرقابة الداخلية.

الكفاءات التدريبية:

- التحليل النظري
- الصياغة الفنية
- الهندسة الإدارية
- الامتثال والجودة

المخرجات :

- ✓ تصنيف العمليات الرئيسية والفرعية داخل إدارته بدقة احترافية.
- ✓ رسم خرائط تدفق (Flowcharts) معيارية تعكس الواقع الفعلي للعمل وتكشف مواطن الهدر.
- ✓ صياغة دليل إجراءات متكامل يتضمن (السياسات، الخطوات، المسؤوليات، والنماذج المرتبطة).
- ✓ تطبيق معايير موحدة في الكتابة والتصميم لضمان اتساق الأدلة بين مختلف القطاعات.
- ✓ وضع مؤشرات قياس أداء (KPIs) لكل إجراء لضمان فاعليته وتطويره دورياً.

أساليب التدريب:

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