MERCURY

تطوير مهارات إنشاء وكتابة السياسات والإجراءات

2 – 6 أغسطس 2027

روما (إيطاليا)

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

تطوير مهارات إنشاء وكتابة السياسات والإجراءات

المرجع: 114331_120551 **التاريخ:** 2 – 6 أغسطس 2027 **المكان:** روما (إيطاليا) **الرسوم:** Euro 6200

المقدمة:

تواجه المنظمات ظروفا متغيرة ، وتعمل في ظل أوضاع متقلبة ، وتعترضها معوقات وتحديات تجعل تحقيق الأهداف التي قامت من أجلها أمرا غير مؤكد، ومن ناحية أخرى تختلف أوضاع وإمكانات وقدرات منظمات الأعمال وما يتوافر لديها من موارد .وما تخضع له من ضغوط نابعة من ظروفها الداخلية، وهذا كله يقلل من احتمالات مقدرة المنظمات على تحقيق أهدافها بتطبيق ما اعتادت عليه من ممارسات تقليدية ، ما لم تحدث تغييرا جذريا للأساليب والآليات بمفهوم تطوير وتبسيط عمليات وإجراءات العمل وإعادة هندسة الحلول الإدارية.

تهدف هذه الدورة، كتابة السياسات والإجراءات ورسم خرائط العمليات و التحسين المستدام، الى التعرف على مفاهيم إعادة هندسة العمليات، وكيفية استخدامها كمدخل للتحسين المستمر في العمليات وعلاقتها بنظام تبسيط إجراءات العمل وتطويرها، ستقدم هذه الدورة، للمشاركين أفضل الممارسات العالمية التي من شأنها مساعدتهم على فهم أسباب التعقيد وتحديد مجالات التحسين من خلال التركيز على إزالة مسببات الهدر وتبسيط الإجراءات وتوحيدها وأتمتة الفرص. وسيتعلم المشاركون في هذه الدورة أيضاً أدوات رسم مخطط العمليات والإجراءات، والكشف عن المشاكل وفرص التحسين. كما تقدم أدوات التدريب العملي المختلفة للمشاركين فرصة لنقل هذه المعرفة لمؤسستهم والحصول على نتائج فورية.

الفئات المستهدفة:

- المشرفون.
- الموظفون الذين يشاركون في تصميم وتبسيط إجراءات العمل أو المستخدمون النهائيون لهذه الإجراءات.
- كل من يجد في نفسه الحاجة لهذه الدورة ويرغب بتطوير مهاراته وخبراته.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

الأهداف التدريبية

في نهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركين قادرين على:

- تحديد الآثار المترتبة على السياسات والإجراءات المعقدة في المؤسسات.
- استخدام تقنيات مخططات تدفق العمليات ومخططات العمل.
- مقارنة الأدوات المختلفة للتبسيط ووضع المخططات.
- تحليل وتوزيع مهام العمل بفعالية بين موظفي وحدات المؤسسة.
- إدراك أهمية تصميم المكتب والعمليات في تحسين مستوى الكفاءة المؤسسية.
- استخدام الأدوات الإبداعية في تطوير أساليب العمل وتحسين الإنتاجية.
- تطبيق الخرائط والنماذج العملية في تبسيط الإجراءات.
- اعداد الأدلة التنظيمية، وهندسة أساليب العمل وتبسيط الإجراءات.
- تحليل المفاهيم والخطوات الأساسية في تعزيز كفاءة آليات العمل.
- كيفية تبسيط إجراءات العمل لزيادة الإنتاجية الفردية والتنظيمية.
- تحسين كفاءة وفعالية الموظفين وتقليل الهدرفي الجهد البشري.
- كفاءة إعداد خرائط العمل و تصميم وتطويرالإجراءات للتميز في الأداء TaskMap®.
- استخدام خرائط التدفق وتحليل الرسوم البيانية في تبسيط الإجراءات.
- تطبيق أفضل ممارسات التميز في المنهجيات التنظيمية الابتكارية لتحسين أساليب العمل.
- معرفة أنواع مؤشرات الأداء الرئيسية للإجراءات Process KPIs.

الكفاءات المستهدفة:

- مفهوم تبسيط العمل وأهميته.
- أعراض وتشخيص تعقيدات إجراءات العمل.
- مراحل تطبيق تطوير نظم العمل وتبسيط الإجراءات.
- استخدام خرائط سير العمل لتبسيط الإجراءات.
- العوامل الإنسانية في تبسيط العمل.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

محتوى الدورة

الوحدة الأولى، مفهوم تبسيط العمل وأهميته:

- إعداد وتحليل مخطط توزيع العمل
- إعادة تقسيم عبء العمل وإعادة توزيع الوظائف
- تبسيط الإجراءات لتحسين الإنتاجية
- تحسين وتبسيط وإختصار النماذج والخطوات.
- تحسين التخطيط الداخلي لمكان العمل.
- زيادة تمكين العاملين وزيادة الأداء البشري.
- تطوير بيئة عمل أفضل وتخفيض الهدر وضياع الوقت والعمل المعتاد
- تحسين كفاءة وفعالية الموظفين
- تحسين كفاءة النماذج

الوحدة الثانية، أعراض وتشخيص تعقيدات إجراءات العمل:

- تراكم العمل
- الخطوات متعددة المراحل
- القوة العاملة غير المنتجة
- الرجوع إلى أعداد كبيرة من الملفات
- التنقلات الكثيرة للموظفين
- المراحل المتعددة للرقابة والمراجعة
- التوقيعات والموافقات/النسخ غير الضرورية أو التي لا معني لها
- حالة نموذجية للشكليات، وإجراءات العمل، والنماذج المعقدة

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

الوحدة الثالثة، مراحل تطبيق تطوير نظم العمل وتبسيط الإجراءات:

- الهيكلة التنظيمية وأساليب تحليلها وتحديد مجالات القوة والضعف
- التنظيم والأساليب الأهمية ، الأهداف ، المهام
- الجوانب الإنسانية في التنظيم والأساليب
- طرق تحديد الإجراءات الجديدة بالمنظمة .
- طرق توثيق الإجراءات الجديدة وإعداد دليل الإجراءات.
- مخططات العمليات وخرائط التدفق.
- طريقة شبكات الأعمال فى تصميم العمليات وتطويرها.
- إعداد الخطوات التفصيلية لتنفيذ العمليات.

الوحدة الرابعة، استخدام خرائط سير العمل لتبسيط الإجراءات:

- الخرائط التفصيلية لمعالجة المعلومات
- الخرائط التفصيلية لسير العمل المبسط
- خرائط إجراءات متعددة الاعمدة
- إعداد وتحليل خرائط سير العمل
- تبسيط الإجراءات واقتراح التغييرات
- مبادئ Lean لتبسيط الآليات
- إعداد الخرائط الموجزة للعملية.
- تحديد السجلات والنماذج المطلوبة فى كل خريطة.
- تحليل العمل واكتشاف الإجراءات المضافة والزائدة وتغييرها.
- إعداد الدورة المستندية الجديدة للإجراء وتوثيقها ، وتصميم النماذج والسجلات المطلوبة لها.

الوحدة الخامسة، العوامل الإنسانية في تبسيط العمل:

- مقاومة النقد
- مقاومة التغيير
- استراتيجيات التغيير
- المشاركة في إدارة المسؤولية
- المشاركة في اتخاذ القرارات