



# تطوير السياسات والإجراءات وهندسة العمليات لرفع كفاءة الأداء المؤسسي

2027 – 27 مايو

كوالا لامبور (ماليزيا)



## تطوير السياسات والإجراءات وهندسة العمليات لرفع كفاءة الأداء المؤسسي

المرجع: 156271\_121151 التاريخ: 23 - 27 مايو 2027 المكان: كوالا لامبور (ماليزيا) الرسوم: Euro 4600

### مقدمة:

تواجه المنظمات اليوم بيئة عمل معقدة تتسم بالتقلب وعدم اليقين، حيث تتغير الظروف بسرعة وتزداد التحديات والمعوقات التي تعيق تحقيق الأهداف المؤسسية. كما أن اختلاف الإمكانيات والموارد المتاحة لكل منظمة، إضافة إلى الضغوط الداخلية والخارجية، يجعل الاعتماد على الأساليب التقليدية والممارسات القديمة غير كافٍ لتحقيق التميز والاستدامة. ومن هنا تبرز الحاجة الملحة إلى تبني نهج حديث يقوم على إعادة هندسة العمليات وتبسيط الإجراءات وصياغة السياسات بطرق مبتكرة تدعم الكفاءة والفعالية.

تهدف هذه الدورة التدريبية في تطوير السياسات والإجراءات وهندسة العمليات لرفع كفاءة الأداء المؤسسي، إلى تعريف المشاركين بمفاهيم إعادة هندسة العمليات باعتبارها مدخلًا استراتيجيًا للتحسين المستمر في بيئة العمل، مع التركيز على تطوير السياسات والإجراءات ورسم خرائط العمليات بما يضمن المرونة والانسجام مع أهداف المؤسسة. وستعرض الدورة أفضل الممارسات العالمية في تبسيط الإجراءات، وتوحيدها، وأتمتة الفرص بما يسهم في تقليل الهدر وتحقيق القيمة المضافة.

كما سيتعرف المشاركون على الأدوات العملية لرسم خرائط العمليات وتحليلها، وتحديد مسببات التعقيد والمعوقات، إلى جانب التدريب على منهجيات التحسين المستدام. وسيتمكن المتدربون من تطبيق ما تعلموه مباشرة في مؤسساتهم من خلال أنشطة وتطبيقات عملية تساعد على تحقيق نتائج ملموسة وسريعة تعزز من كفاءة الأداء المؤسسي.

### الفئات المستهدفة:

تستهدف دورة تطوير السياسات والإجراءات وهندسة العمليات لرفع كفاءة الأداء المؤسسي، الفئات والمحترفين الذين يسعون لاكتساب المعرفة والمهارات:

- المدراء.
- 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.

## الأهداف التدريبية:

في نهاية هذا البرنامج التدريبي في تطوير السياسات والإجراءات وهندسة العمليات لرفع كفاءة الأداء المؤسسي، سيكون المشاركون 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 الهدر في الجهد البشري.
- كفاءة إعداد خرائط العمل وتصميم وتطوير الإجراءات 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:

سيكتسب المشاركون الكفاءات التالية من خلال برنامج:

- 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.

## 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 واختصار النماذج والخطوات.
- تحسين التخطيط الداخلي لمكان العمل.
- زيادة تمكين العاملين وزيادة الأداء البشري.
- تطوير بيئة عمل أفضل وتخفيض الهدر وضياح الوقت والعمل المعتمد.
- 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 معنى لها.
- حالة نموذجية للشكليات، وإجراءات العمل، والنماذج المعقدة.

### الوحدة الثالثة، مراحل تطبيق تطوير نظم العمل وتبسيط الإجراءات:

- الهيكل 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 في 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 في 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.