



تطوير أساليب العمل و تحسين إجراءاته

2025 يوليو 17 - 13  
كوالا لامبور (ماليزيا)



## تطوير أساليب العمل و تحسين إجراءاته

رمز الدورة: 120169\_111081 تاريخ الإنعقاد: 13 - 17 يوليو 2025 دولة الإنعقاد: كوالا لامبور (ماليزيا) التكلفة: 3900 اليورو

### المقدمة:

في ظل ما يشهده العالم من تطور هائل وسريع في مجال الإدارة، لم يعد من المقبول أبداً أن توصف أي مؤسسة أو وحدة إدارية بالجهود الإداري أو البيروقراطية الشديدة، خاصة إذا كانت تلك الوحدة أو المؤسسة تسعى إلى التطوير و التحسين المستمر، و زيادة درجة رضا المتعاملين معها، و زيادة درجة تأثيرها الإيجابي في المجتمع، و بالتالي اهتم العلماء و كبار المهامسين لعلم الإدارة، بتقديم أدوات و نماذج تساعد في تحليل أساليب العمل والإجراءات من أجل اكتشاف مواطن الضعف و نقاط القوة في تلك الأساليب والإجراءات، وكذلك تقديم أساليب و نماذج من شأنها تطوير تلك الأساليب القائمة، بحيث تتوافر لأي مؤسسة تسعى إلى التطوير سلسلة بسيطة من الأساليب والإجراءات التي تضمن تحقيق أهداف المؤسسة أو الوحدة الإدارية بأعلى قدر من الفاعلية و الكفاءة و بدون أي موارد أو قدرات أو مجهود مهدور.

### الفئات المستهدفة:

- موظفي إدارة الموارد البشرية.
- الهدراء و رؤساء الأقسام.
- جميع الموظفين و المديريين بكافة المستويات الادارية، خاصة الذين توكل إليهم مهام التنظيم و التخطيط.
- أولئك الذين يمكنهم أن يشاركوا في لجان أو توكل إليهم مهام تطوير و تبسيط إجراءات العمل.
- كل من يجد في نفسه الحاجة لهذه الدورة و يرغب بتطوير مهاراته و خبراته.

### الأهداف التدريبية

#### في نهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

- اكتساب مهارة التحليل و التقييم لوضع العمل و أساليب و إجراءات العمل الحالية.
- اكتشاف مواطن الضعف في أساليب و إجراءات العمل الحالية و التي تحتاج إلى تطوير أو تبسيط.
- تطبيق كافة المراحل اللازمة لتطوير وسائل و إجراءات العمل وصولاً للوضع الأفضل الذي يحقق الأهداف التنظيمية بكفاءة و فاعلية.
- استخدام النماذج و الأدوات و الأساليب العلمية و العملية الحديثة اللازمة لتطوير و تبسيط إجراءات العمل.
- إعداد دليل إجراءات العمل بها يضمن سير العمل في الوحدة بكفاءة و فاعلية.

### الكفاءات المستهدفة:

- الاستغلال الأمثل لموارد المؤسسة البشرية و المادية.
- رفع الروح المعنوية للعاملين للعلاء الداخليين.
- تحسين مستوى الخدمة أو المنتج المقدم للعميل و بالتالي زيادة رضا العميل.
- ضمان التحسين المستمر للعمليات و تحقيق أعلى درجات التميز المؤسسي.
- تحسين السمعة و الصورة الذهنية للمؤسسة لدى المتعاملين معها.
- تقدير المؤسسة للدور الذي يقوم به و درانها و مونتسبها بعد مشاركتهم في الدورة في تطوير أساليب العمل و تحسين الإجراءات.
- انخفاض درجة ضغوط العمل بسبب أداء الأعمال بأقل وقت و مجهود.
- الاستغلال الأمثل للطاقة البشرية بدلاً من ضياعها في إجراءات و أساليب قليلة الجدوى.
- تحقيق أهدافه الشخصية و التنظيمية بكفاءة و فاعلية.
- زيادة درجة الرضا الشخصي بسبب زيادة مستوى الإنجازات.

## محتوى الدورة

### الوحدة الأولى، أساسيات ومفاهيم تطوير أساليب العمل وتحسين الإجراءات:

- وظائف المدير وأهمية إجراءات العمل لإنجاح تلك الوظائف
- مفهوم إجراءات العمل والخصائص الأساسية للإجراءات الفعالة
- التوازن بين فاعلية وكفاءة الإجراءات والأساليب
- أعراض ومظاهر تعقد الإجراءات وعواقبها الاقتصادية والانسانية والفنية
- المفاهيم الأساسية في تبسيط إجراءات العمل
- المداخل المختلفة لتطوير أساليب العمل وتحسين وتبسيط الإجراءات

### الوحدة الثانية، أدوات تحليل الوضع الحالي لتطوير وتحسين وتبسيط أساليب وإجراءات العمل:

- الخطوات العملية والعلمية لتبسيط إجراءات العمل
- أدوات تحليل الوضع الحالي واكتشاف مواطن الضعف
- تحليل وتسجيل ومعاينة إجراءات العمل الحالية Models IS AS
- أسلوب تتبع الإجراءات Diagram Flow
- أسلوب تدفق النشاط Chart Flow
- خريطة سير الإجراءات الوظيفية Flowchart Functional-Cross

### الوحدة الثالثة، الأساليب الحديثة في تصهيم الإجراءات وتطوير أساليب العمل:

- استخدام مخططات السبب والنتيجة لحل مشكلات العمل وتطوير الإجراءات
- استخدام أسلوب ESSA لتطوير نظم العمل والتحول الى الادارة الالكترونية
- استخدام مصفوفة النهمة والنداء Matrix I&P
- مبادئ LEAN لتطوير أساليب العمل وتحسين تبسيط الإجراءات
- استخدام أسلوب S 5 لتحسين وتبسيط إجراءات العمل
- نموذج SIPOC الموردين، المدخلات، العملية، المخرجات، العملاء

### الوحدة الرابعة، إدارة عملية تغيير وتطوير الأساليب والإجراءات:

- تطوير إجراءات العمل من منظور إدارة التغيير
- استخدام ونهجية ADKAR في تغيير وتطوير إجراءات العمل
- استخدام مبادئ التحسين المستمر KAIZEN في تطوير وتبسيط إجراءات العمل
- الأخطاء الأكثر شيوعاً في عملية تطوير وتحسين أساليب وإجراءات العمل
- أسلوب إعادة هندسة العمليات Reengineering لعلاج المشاكل الكبيرة بالعمل
- أنماط العاملين في الاستجابة لمبادرات تغيير وتطوير الإجراءات والأساليب

### الوحدة الخامسة، تقييم عملية التطوير لأساليب وإجراءات العمل وضمان التحسين المستمر:

- النسئة الأساسية قبل وأثناء وبعد عملية تطوير أساليب العمل
- وضع مؤشرات النداء الرئيسية لتقييم عملية تطوير أساليب العمل
- استخدام أسلوب المقارنة المرجعية Benchmarking لتقييم عملية التطوير
- دليل إجراءات العمل المفهوم والنهية
- أسس إعداد وكتابة دليل إجراءات العمل
- خطة عمل شخصية بعد العودة للعمل

