



تطوير مهارات إنشاء وكتابة السياسات والإجراءات

2025 يونيو 27 - 23  
مدريد (إسبانيا)



## تطوير مهارات إنشاء وكتابة السياسات والإجراءات

رمز الدورة: 120551\_114327 تاريخ الإنعقاد: 23 - 27 يونيو 2025 دولة الإنعقاد: مدريد (إسبانيا) التكلفة: 4900 يورو

### المقدمة:

تواجه المنظمات ظروفًا متغيرة ، وتعمل في ظل أوضاع متقلبة ، وتعرضها 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 للنساليب والذليات بمفهوم تطوير وتبسيط عمليات وإجراءات العمل وإعادة هندسة الحلول الإدارية.

تهدف هذه الدورة، كتابة السياسات والإجراءات ورسم خرائط العمليات و التحسين المستمر، 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:

- 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، 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 و تصميم 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 ومؤشرات الأداء الرئيسية للإجراءات KPIs Process.

### 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.

## 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 النهاج والخطوات.
- تحسين التخطيط الداخلي لهكان العمل.
- زيادة تكوين العاملين وزيادة النداء البشري.
- تطوير بيئة عمل أفضل وتخفيض الهدر وضياغ الوقت والعمل المعتاد
- تحسين كفاءة وفعالية الموظفين
- تحسين كفاءة النهاج

### الوحدة الثانية، أعراض وتشخيص تعقيدات إجراءات العمل:

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

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

- الهيكل التنظيمية وأساليب تحليلها وتحديد مجالات القوة والضعف
- التنظيم والنسائيب الأهمية ، الأهداف ، المهام
- الجوانب الإنسانية في التنظيم والنسائيب
- طرق تحديد الإجراءات الجديدة بالمنظمة .
- طرق توثيق الإجراءات الجديدة وإعداد دليل الإجراءات.
- مخططات العمليات وخرائط التدفق.
- طريقة شبكات الأعمال في تصمير 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 الأعمدة
- إعداد وتحليل خرائط سير العمل
- تبسيط الإجراءات واقتراح التغييرات
- هداى Lean لتبسيط النليات
- إعداد الخرائط الموزجة للعملية.
- تحديد السجلات والنهاج المطلوبة في كل خريطة.
- تحليل العمل واكتشاف الإجراءات المضافة والزائدة وتغييرها.
- إعداد الدورة المستندية الجديدة للإجراء وتوثيقها ، وتصمير النهاج والسجلات المطلوبة لها.



## الوحدة الخاوصة، العواهل الإنسانية في تبسوط العهل:

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

نهجودخ تسجبل :

تطوبر مهارات إنشاء وكتابة السلسات والاءراء

رمز الاءرة: 120551 تاريخ الإنءاء: 23 - 27 يونيو 2025 ءولة الإنءاء: مءربء (إسبانيا) التكلفة: 4900 اليورو

مءلومات المءارك

الاسم الكامل (السبء / السبءة) :

.....

المسمى الوظبفب: .....

الهاتف / الءوال: .....

البربء الإلكءرونب الشءصب: .....

البربء الإلكءرونب الرسمب: .....

مءلومات ءهة العهل

اسم الشركة: .....

العنوان: .....

الءببنة / الءولة: .....

مءلومات الشءص المسؤؤل عن ءرشبء الموظفب

الاسم الكامل (السبء / السبءة) :

.....

المسمى الوظبفب: .....

الهاتف / الءوال: .....

البربء الإلكءرونب الشءصب: .....

البربء الإلكءرونب الرسمب: .....

ءرق الءفع

الربء إرسال الفاءورة لب

الربء إرسال الفاءورة لشركءب