



تطوير السياسات والإجراءات وهندسة العمليات لرفع كفاءة  
الأداء المؤسسي

10 - 14 يناير 2027  
عمّان (الأردن)



## تطوير السياسات والإجراءات وهندسة العمليات لرفع كفاءة الأداء المؤسسي

الرمز : 121151\_156263 تاريخ الإنعقاد : 10 - 14 يناير 2027 دولة الإنعقاد : عمان (الأردن) التكلفة : 3300 يورو

### 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 الاعتناء على الأساليب التقليدية والممارسات القديمة غير كاف 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 مدخلاً استراتيجياً 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، توحيدتها، 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 المستمر. وستتمكن المتدربون من تطبيق ما تعلموه مباشرة في مؤسساتهم من خلال أنشطة وتطبيقات عملية تساعدكم 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:

- المندرج.
- 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.
- إعداد النذلة 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 مؤشرات الأداء الرئيسية للإجراءات KPIs Process.

## 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 لمركان العمل.
- زيادة تكوين العاملين وزيادة الأداء البشري.
- تطوير بيئة عمل أفضل وتخفيض الهدر وضياع الوقت والعمل المعتقد.
- 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.
- التقلبات الكثيرة للموظفين.
- المراحل المتعددة للرقابة والمراجعة.
- التوقعات والموافقات/النسخ غير الضرورية أو التي لا معنى لها.
- حالة نموذجية للشكايات، وإجراءات العمل، والنماذج 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 شكايات 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 الأعمدة.
- إعداد وتحليل خرائط سير العمل.
- تبسيط الإجراءات واقتراح التغييرات.
- مبادئ Lean لتبسيط التليبات.
- 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.

نموذج تسجيل :

تطوير السياسات والإجراءات وهندسة العمليات لرفع كفاءة الأداء المؤسسي

الرمز : 121151 تاريخ الإنعقاد: 10 - 14 يناير 2027 دولة الإنعقاد: عمان (الأردن) التكلفة: 3300 اليورو

معلومات المشارك

الاسم الكامل (السيد / السيدة) :

الهسمى الوظيفي:

الهاتف / الجوال:

البريد الإلكتروني الشخصي:

البريد الإلكتروني الرسمي:

معلومات جهة العمل

اسم الشركة:

العنوان:

المدينة / الدولة:

معلومات الشخص المسؤول عن ترشيح الموظفين

الاسم الكامل (السيد / السيدة) :

الهسمى الوظيفي:

الهاتف / الجوال:

البريد الإلكتروني الشخصي:

البريد الإلكتروني الرسمي:

طرق الدفع

الرجاء إرسال الفاتورة لي ☐

الرجاء إرسال الفاتورة لشركتي ☐