

## تطوير أساليب العمل و تحسين إجراءاته

الذي ينبغي أن يحضر:

جميع الموظفين والمديرين بكافة المستويات الادارية، خاصة الذين توكل إليهم مهام التنظيم والتخطيط.

### الهدف من البرنامج

بلول نهاية البرنامج ، سيتمكن المشاركون من:

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

### محتوى البرنامج

#### 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

#### 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 (AS IS Models)
- أسلوب تتبع الإجراءات Flow Diagram
- أسلوب تدفق النشاط Flow Chart
- خريطة سير الإجراءات الوظيفية Cross-Functional Flowchart

## الأساليب الحديثة في تصميم الإجراءات وتطوير أساليب العمل

- استخدام مخططات السبب والنتيجة لحل مشكلات العمل وتطوير الاجراءات
- استخدام أسلوب ESSA لتطوير نظم العمل والتحول الى الادارة الالكترونية
- استخدام مصفوفة الأهمية والأداء P&I Matrix
- مبادئ LEAN لتطوير أساليب العمل وتحسين تبسيط الإجراءات
- استخدام أسلوب S 5 لتحسين وتبسيط اجراءات العمل
- 

## إدارة عملية تغيير وتطوير الأساليب والإجراءات

- تطوير إجراءات العمل من منظور إدارة التغيير
- استخدام منهجية 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

## تقييم عملية التطوير لأساليب وإجراءات العمل وضمان التحسين المستمر

- الأسئلة الأساسية قبل وأثناء وبعد عملية تطوير أساليب العمل
- وضع مؤشرات الأداء الرئيسية لتقييم عملية تطوير أساليب العمل
- استخدام أسلوب المقارنة المرجعية Benchmarking لتقييم عملية التطوير
- دليل إجراءات العمل (المفهوم والأهمية)
- أسس إعداد وكتابة دليل إجراءات العمل
- خطة عمل شخصية بعد العودة للعمل