



**دورة:  
تطوير اجراءات العمل**

**20 - 16 سبتمبر 2024  
باكو**

## تطوير اجراءات العمل

رمز الدورة: MA12631 تاريخ الإنعقاد: 16 - 20 سبتمبر 2024 دولة الإنعقاد: باكو - رسوم الإشتراك: Euro 5250

### 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 بالجمود الإداري أو البيروقراطية الشديدة، خاصة إذا كانت تلك الوحدة أو المؤسسة تسعى إلى التطوير والتحسين المستمر، وزيادة درجة رضا المتعاملين معها، وزيادة درجة تأثيرها الإيجابي في المجتمع. وبالتالي إهتم العلماء وكبار الممارسين لعلم الإدارة، بتقديم أدوات ونماذج تساعد في تحليل أساليب العمل والإجراءات من أجل اكتشاف مواطن الضعف ونقاط القوة في تلك الأساليب والإجراءات، وكذلك تقديم أساليب ونماذج 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 والكفاءة و بدون أي موارد أو قدرات أو مجهود مهدور.

### أهداف الدورة التدريبية

بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المشاركون قادرين على:

- 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
- 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 بما يضمن سير العمل في الوحدة بكفاءة و فاعلية

### المحاور:

#### اليوم الأول

#### 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

## اليوم الثاني

### أدوات تحليل الوضع الحالي لتطوير وتحسين و تبسيط أساليب و إجراءات 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

## اليوم الثالث

### الأساليب الحديثة في تصميم الإجراءات و تطوير 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 Matrix I & P
- مبادئ LEAN لتطوير أساليب العمل وتحسين تبسيط الإجراءات
- استخدام أسلوب S 5 لتحسين وتبسيط اجراءات العمل
- نموذج SIPOC الموردين - المدخلات - العملية - المخرجات - العملاء

## اليوم الرابع

### إدارة عملية تغيير و تطوير الأساليب و الإجراءات

- 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

## اليوم الخامس

### تقييم عملية التطوير لأساليب و إجراءات العمل و ضمان 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