

## تطوير أساليب العمل و تحسين إجراءاته

### أهداف الدورة التدريبية

- 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
- إستخدام 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

### أثر التدريب على المؤسسة

- الإستغلال الأمثل لموارد المؤسسة البشرية و المادية
- رفع الروح المعنوية للعاملين (العملاء 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

### أثر التدريب على المتدرب

- إنخفاض درجة ضغوط العمل بسبب أداء الأعمال بأقل وقت و مجهود
- الإستغلال 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

### الفئات المستهدفة

هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- جميع الموظفين و المديرين 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

## محاورة الدورة

### 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
- المدخل 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 و تطوير أساليب العمل

- استخدام مخططات السبب و النتيجة لحل مشكلات العمل و تطوير الاجراءات
- استخدام أسلوب ESSA لتطوير نظم العمل و التحول الى الادارة الالكترونية
- استخدام مصفوفة الأهمية والأداء I Matrix&P
- مبادئ LEAN لتطوير أساليب العمل و تحسين تبسيط الإجراءات
- استخدام أسلوب 5 S لتحسين و تبسيط اجراءات العمل
- نموذج SIPOC (الموردين – المدخلات – العملية – المخرجات – العملاء)

### إدارة عملية تغيير و تطوير الأساليب والإجراءات

- تطوير إجراءات العمل من منظور إدارة التغيير
- الأخطاء الأكثر شيوعاً في عملية تطوير و تحسين أساليب و إجراءات العمل
- أنماط العاملين في الاستجابة لمبادرات تغيير و تطوير الإجراءات و الأساليب

## 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
- دليل إجراءات العمل (المفهوم والأهمية)
- أسس إعداد وكتابة دليل إجراءات العمل
- خطة عمل شخصية بعد العودة للعمل

