

# ادارة العمليات الرسم التخطيطي والتحسين

## لمحة عامة

- تهدف هذه الدورة التدريبية إلى تطوير مهارات عملية رسم الخرائط للمشاركين من خلال مساعدتهم على فهم أنواع عمليات التخطيط المختلفة من الرسوم البيانية إلى تخطيط تدفق القيمة. وسيتم عرض تقييمات عملية مختلفة ومناقشتها وشرح مثال شهير لشركة تويوتا في تطبيق مبادئ Lean لمساعدة المشاركين على فهم كيفية تحسين العمليات من خلال رسم الخرائط في قطاعي الصناعة والخدمة.

## المنهجية

- تعتمد هذه الدورة على مختلف تمارين عمليات التخطيط البسيطة والمعقدة من خلال الاستعانة بنماذج واقعية من دراسات الحالة والسيناريوهات. بالإضافة الى المحاضرات والمناقشات الجماعية والعروض التقديمية.

## أهداف الدورة

سيتمكن المشاركون في نهاية الدورة من:

- تحديد العمليات وأهميتها بالنسبة لسير العمل في المنظمة بنجاح
- التعرف على المعايير الدولية للمنهجيات والعمليات
- فحص طرق التقييم المختلفة
- ابتكار خرائط تحليل عملية وبناء عمليات تخطيط للتحسين
- تبرير الحاجة إلى أداة لقياس عمليات التحسن

## الفئات المستهدفة

- الأفراد المشاركون في تحسين المشاريع وعمليات المبادرة وتصميم العمل وتحسين الإنتاجية ومبادرات جودة التدقيق.

## محاوور الدورة

- عملفة التخطفط
- عملفة التحسفن
- مبادئ LEAN
- عملفة القفياس
- المقارنة المعفارففة

## تعارف وعناصر العملفة

- تعريف العملفة
- نهج عملفة التحسفن
- مزافا عملفة رسم المخططات
- عناصر العملفة
- فوائء رسم المخططات
- سمات عملفة رسم المخططات:
- من هو العملف؟
- ما هف نقطة رضاه؟
- من أفن فمكن الحصول على بفانات أداء العملفة؟
- ما مءى تلبفة اءتفاجات العملفة؟
- ما هف سلسلة قفمة الأعمال؟



## فهم نهج العملفة وفق معاففر الجودة الدولية

- فهم نهج العملفة
- الخصائص العملفة
- العمل بمنهج (PDCA)
- الفرص المتاحة من ءفء تقلفل زمن الدورة والعبوب
- شرح القفمة غير المضافة

## تقففمات نهج العملفة

- الشروف الاساسفة
- عملفة رسم الخرائء
- أنواع أدوات رسم الخرائء
- المخطط الانسفافف البسفف
- مخططات جفو وسباجفف ومخططات سفر العمل
- ءوظفف التخطفط الانسفافف
- المزوء والمدءلات والعملفف والمءرءات والرسم البفانفة للعملاء (SIPOC)

- تحليلات القيمة المضافة وغير المضافة
- قيمة خرائط اتجاه التيار
- خريطة دورة الزمن
- عملية التسلسل الهرمي
- عملية رموز الخرائط
- عملية التخطيط "IDEFO"
- مبادئ Lean للحد من هدر العمليات
- أنواع الهدر الثمانية في العمليات

## تحليل العملية والتحسين

- عمليات تركز على خدمة العملاء
- عمليات الدعم الموجهة
- عمليات الإدارة
- تشخيص العملية
- تحليل وتحسين العملية
- مخطط السلاحف
- استخدام الخرائط العملية لتحديد الأسباب الجذرية
- الركائز الاثني عشر لتبسيط العملية
- تقنيات حل المشاكل
- عملية التدقيق كأداة للتحسين المستمر
- عملية رسم المخططات في مشاريع سداسية سيجم

## عملية القياس

- الحاجة إلى القياس
- مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs)
- قياس الأداء وبطاقة الأداء المتوازن