

تطوير أساليب العمل وتحسين إجراءاته

المقدمة:

في ظل ما يشهده العالم المعاصر من تطورات متسارعة في مجال الإدارة، لم يعد من المقبول وصف أي مؤسسة أو وحدة إدارية بالجمود أو بالتشبث بالبيروقراطية المفرطة، لا سيما إذا كانت تلك الجهة تسعى نحو التقدم والتحسين المستمر، وتهدف إلى رفع مستوى رضا المتعاملين معها، وتعزيز تأثيرها الإيجابي في المجتمع. ومن هذا المنطلق، أولى الخبراء والممارسون الإداريون أهمية كبيرة لتطوير أدوات ونماذج تساعد على تحليل أساليب العمل والإجراءات المتبعة، بفرض تحديد نقاط القوة وتعزيزها، والتعرف على مكامن الضعف لمعالجتها. وقد أسهمت هذه الجهود في تقديم نماذج وأساليب حديثة تتيح للمؤسسات الراغبة في التطوير اعتماد سلسلة مبسطة ومنظمة من الإجراءات التي تضمن تحقيق الأهداف بأعلى مستويات الكفاءة والفعالية، دون هدر في الموارد أو الطاقات أو الجهد.

الفئات المستهدفة:

- العاملون في إدارات الموارد البشرية.
- المدبرون ورؤساء الأقسام بمختلف تخصصاتهم.
- جميع الموظفين والمدبرين في مختلف المستويات الإدارية، وبالأخص أولئك المكلفين بالتخطيط والتنظيم.
- الأفراد المعنيون بالمشاركة في لجان التطوير أو المكلفون بمهام تحسين وتبسيط الإجراءات.
- كل من يسعى لتطوير مهاراته وخبراته العملية في هذا المجال.

الأهداف التدريبية:

بنهاية هذا البرنامج التدريبي، سيكون المشاركون قادرين على:

- اكتساب المهارات اللازمة لتحليل وتقييم وضع العمل الحالي، بما في ذلك أساليب وإجراءات العمل المعتمدة.
- التعرف على نقاط الضعف في الإجراءات الحالية التي تتطلب تطويراً أو تبسيطاً.
- تطبيق جميع المراحل اللازمة لتطوير وتحديث أساليب وإجراءات العمل، بهدف الوصول إلى الوضع الأمثل الذي يخدم الأهداف التنظيمية بكفاءة وفعالية.
- استخدام الأدوات والنماذج العلمية والعملية الحديثة التي تدعم عمليات التطوير والتبسيط.
- إعداد دليل إجراءات العمل لضمان سير العمل بسلاسة وكفاءة داخل الوحدة الإدارية.

الكفاءات المستهدفة:

- تحقيق الاستخدام الأمثل للموارد البشرية والمادية داخل المؤسسة.
- تعزيز الروح المعنوية لدى الموظفين، مما ينعكس إيجابياً على أدائهم.
- تحسين جودة الخدمة أو المنتج المقدم، وبالتالي رفع مستوى رضا العملاء.
- ترسيخ مبدأ التحسين المستمر للعمليات الداخلية ورفع مؤشرات التميز المؤسسي.

- تعزيز الصورة الذهنية الإيجابية للمؤسسة في أذهان المتعاملين معها.
- تنمية الشعور بقيمة الجهود التي يبذلها المديرون والموظفون بعد مساهمتهم في تطوير العمل.
- تقليل ضغوط العمل الناتجة عن الإجراءات المعقدة والمجهد.
- تحسين الاستفادة من الطاقات البشرية من خلال تقليل الوقت والجهد المهدر في إجراءات غير فعالة.
- تحقيق الأهداف الشخصية والتنظيمية بكفاءة أكبر.
- زيادة مستوى الرضا الذاتي نتيجة ارتفاع وتيرة الإنجازات المحققة.

محتوى الدورة التدريبية:

الوحدة الأولى: أساسيات ومفاهيم تطوير أساليب العمل وتحسين الإجراءات

- وظائف المدير ودور إجراءات العمل في دعم تلك الوظائف.
- التعريف بمفهوم إجراءات العمل وخصائص الإجراءات الفعالة.
- كيفية تحقيق التوازن بين الكفاءة والفاعلية في الإجراءات المتبعة.
- التعرف على مظاهر تعقيد الإجراءات وآثارها السلبية على الاقتصاد، العاملين، والأنظمة الفنية.
- شرح المفاهيم الأساسية المتعلقة بتبسيط الإجراءات.
- استعراض المداخل المختلفة لتطوير وتبسيط إجراءات وأساليب العمل.

الوحدة الثانية: أدوات تحليل الوضع الحالي لتطوير وتحسين الإجراءات

- عرض الخطوات العملية والعلمية لتبسيط الإجراءات.
- استخدام أدوات تحليل الوضع الحالي لتحديد الفجوات ومكامن القصور.
- تحليل الإجراءات الحالية وتوثيقها باستخدام نماذج "الوضع القائم" (AS IS).
- تطبيق أسلوب تتبع الإجراءات باستخدام "مخطط التدفق" (Flow Diagram).
- رسم خرائط سير النشاط باستخدام "مخططات التدفق" (Flow Chart).
- استخدام خرائط سير الإجراءات الوظيفية التبادلية (Cross-Functional Flowchart).

الوحدة الثالثة: الأساليب الحديثة في تصميم وتطوير الإجراءات

- تطبيق مخططات السبب والنتيجة (Cause & Effect Diagrams) في معالجة مشكلات العمل.
- استخدام منهجية ESSA في تطوير نظم العمل والانتقال إلى الإدارة الإلكترونية.
- توظيف مصفوفة الأهمية والأداء (P&I Matrix) في تقييم الإجراءات.
- تطبيق مبادئ LEAN في تبسيط الإجراءات وتحسين الكفاءة.
- اعتماد أسلوب 5S في تنظيم بيئة العمل وتبسيط الإجراءات.
- استخدام نموذج SIPOC لتحليل العمليات من منظور شامل (الموردين، المدخلات، العمليات، المخرجات، العملاء).

الوحدة الرابعة: إدارة عملية تغيير وتطوير الإجراءات والأساليب

- النظر إلى تطوير الإجراءات كجزء من عملية إدارة التغيير.

- تطبيق منهجية ADKAR لضمان نجاح التغيير في أساليب العمل.
- الاستفادة من مبادئ كايزن (KAIZEN) لتحقيق التحسين المستمر في الإجراءات.
- استعراض الأخطاء الشائعة أثناء عملية تطوير وتحسين أساليب العمل.
- استخدام أسلوب إعادة هندسة العمليات (Reengineering) في معالجة مشكلات العمل الجذرية.
- تحليل أنماط استجابة العاملين تجاه مبادرات التطوير والتغيير.

الوحدة الخامسة: تقييم عمليات التطوير وضمان استدامة التحسين

- طرح الأسئلة الجوهرية التي يجب معالجتها قبل وأثناء وبعد تطوير الإجراءات.
- تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) اللازمة لقياس فعالية التطوير.
- تطبيق أسلوب المقارنة المرجعية (Benchmarking) لتقييم جودة التحسينات.
- التعريف بدليل إجراءات العمل وأهميته في توثيق العمليات.
- استعراض الخطوات الأساسية لإعداد وكتابة دليل إجراءات العمل بشكل احترافي.
- إعداد خطة عمل شخصية لتطبيق ما تم تعلمه في بيئة العمل الواقعية.