JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة متقدمة في تبسيط إجراءات العمل وعملياته

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة متقدمة في تبسيط إجراءات العمل وعملياته

تبسيط إجراءات العمل وعملياته دورة تدريبية متقدمة مدتها أسبوعين لملاك العمليات والمديرين الإداريين وكتاب الإجراءات الذين يحتاجون إلى إزالة الخطوات والتوقيعات والنماذج الزائدة، ويخرجون منها بحزمة الإجراءات المبسطة مع ضوابطها وخطة إطلاقها. فالعملاء والمدققون يحكمون اليوم على المؤسسة بسرعة وصول الطلب إلى قرار. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة لمن يملكون الإجراءات ويريدونها أقصر مع بقائها منضبطة.

لماذا يهم تبسيط إجراءات العمل وعملياته الآن

تدفع قوتان نحو تبسيط الإجراءات اليوم: مستفيدون ينتظرون إنجاز طلبهم في زيارة واحدة أو نموذج إلكتروني واحد، ومنصات سير العمل الرقمية التي تكشف كل موافقة زائدة لحظة أتمتة المسار الورقي. ويشعر الموظفون أيضا بالضغط حين يقضون ساعات في ملاحقة التوقيعات بدلا من خدمة العملاء. المؤسسة التي تبسط جيدا تختصر زمن الدورة والأخطاء مع الحفاظ على الرقابة، أما التي تبسط بلا منهج فتزيل الضوابط التي تحميها. وتستند الدورة إلى مفهوم الهدر في منهجية Lean، ونهج العمليات في نظام إدارة الجودة ISO 9001، ودورة التخطيط والتنفيذ والتحقق والتصرف PDCA Plan-Do-Check-Act لاختبار كل تغيير.

المستفيدون من تبسيط إجراءات العمل وعملياته

- ملاك العمليات المسؤولون عن مدة إنجاز الطلب وعدد الأيدي التي يمر بها
- المديرون الإداريون الذين يعتمدون ويفوضون ويوقعون ضمن إجراءات متعددة الخطوات
- كتاب الإجراءات المسؤولون عن إجراءات التشغيل القياسية والنماذج وتعليمات العمل
- منسقو الرقابة الداخلية والجودة الذين يحافظون على فاعلية الضوابط مع حذف الخطوات
- مختصو التحول الرقمي الذين يحولون المسارات الورقية إلى مسارات إلكترونية

تستفيد أكثر المجموعة المشتركة بين الإدارات التي تتقاسم مسار خدمة واحدا، مثل التوظيف أو طلبات الشراء أو طلبات العملاء، لأن أعضاءها يتفقون معا على التوقيعات والنسخ ونقاط التسليم التي تحذف.

قدرات تبسيط إجراءات العمل وعملياته

يتعلم المشاركون اختصار الإجراءات بالأدلة، وبيان الخطوات التي تضيف قيمة والتي تضيف رقابة على المخاطر والتي لا تضيف شيئا.

- تقييم نضج الإجراءات عبر عدد الخطوات ونقاط التماس ومستويات الموافقة — ملاك العمليات عند وضع مستهدفات التبسيط
- تطبيق تحليل الهدر والخطوات غير المضيفة للقيمة على المسارات الإدارية — المديرون عند تقرير الخطوات المحذوفة
- تصميم مصفوفات تفويض الصلاحيات التي تقلص مستويات الموافقة — التنفيذيون عند الاتفاق على حدود التوقيع
- تحديد إجراءات التشغيل القياسية بلغة واضحة مع ضوابط مدمجة — الموظفون والمدققون عند استخدام وثيقة واحدة
- حساب مكاسب زمن الدورة ومعدل الأخطاء قبل التبسيط وبعده — الرعاة عند الحكم على النتائج
- بناء خطة إطلاق تشمل التدريب والتواصل وفحوص الضوابط — الإدارات عند اعتماد المسار الجديد

مصطلحات تبسيط إجراءات العمل وعملياته الأساسية

- إجراء التشغيل القياسي — وصف مكتوب وخاضع للضبط لطريقة تنفيذ مهمة متكررة ومنفذها والسجلات المرتبطة بها.
- الخطوة غير المضيفة للقيمة — نشاط لا يدفع العميل مقابله ولا يفرضه متطلب أو ضابط، مثل التحقق المكرر أو النسخ الزائدة.
- مستوى الموافقة — كل درجة توقيع يمر بها الطلب قبل القرار، وغالبا ما يكون المصدر الرئيسي للتأخير في المسارات الإدارية.
- مصفوفة تفويض الصلاحيات — جدول يسند حدود القرار إلى الأدوار حتى تعتمد الطلبات الروتينية عند أدنى مستوى مناسب.
- زمن الدورة — المدة المنقضية من لحظة استلام الطلب حتى حصول العميل على النتيجة.
- نقطة الضبط — خطوة يحتفظ بها عمدا في الإجراء المبسط لأنها تمنع الخطأ أو الاحتيال أو مخالفة المتطلبات.

تبسيط إجراءات العمل وعملياته يوما بيوم

اليوم 1: تكلفة التعقيد الإجرائي

- نماذج جرد الإجراءات — كشف عدد المسارات والنماذج القائمة
- تقدير تكلفة البيروقراطية — قياس ساعات الموظفين المهدرة في التمرير
- رسم رحلة المتعامل — رؤية الإجراءات من منظور مقدم الطلب
- نهج العمليات في ISO 9001 — إبقاء المسارات المبسطة ضمن نظام الجودة
- فرز فرص التبسيط — اختيار المسارات الأولى للمعالجة

اليوم 2: رسم الإجراءات الحالية

- المخططات الانسيابية للمسارات الإدارية — تسجيل كل خطوة ونسخة وتوقيع
- عد الخطوات وتحليل نقاط التماس — قياس درجة التعقيد الإجرائي
- جرد النماذج والسجلات — تحديد الإدخال المكرر للبيانات
- مقابلات المتابعة الميدانية مع الموظفين — تأكيد طريقة سير المسارات فعليا
- أخذ عينات زمن الدورة الأساسي — وضع نقاط انطلاق قابلة للقياس

اليوم 3: اكتشاف الهدر في الإجراءات

- أنواع الهدر الثمانية في العمل المكتبي — تصنيف التأخير وإعادة العمل والمعالجة الزائدة
- وسم الخطوات المضيفة وغير المضيفة للقيمة — تحديد الخطوات المرشحة للحذف
- كشف التحقق المكرر — رصد عمليات التدقيق المتكررة بين الوحدات
- تحليل الطوابير والانتظار — تحديد مواضع ركود الملفات
- سجلات الأخطاء والإرجاع — تتبع أسباب عودة الطلبات

اليوم 4: إعادة النظر في الموافقات والصلاحيات

- رسم مستويات الموافقة — كشف درجات التوقيع غير الضرورية
- مصفوفات تفويض الصلاحيات — تحديد حدود القرار لكل دور
- عتبات الموافقة القائمة على المخاطر — مواءمة درجة التدقيق مع قيمة الطلب
- مخططات RACI للإجراءات — توضيح من يقرر ومن يحاط علما
- قواعد معالجة الاستثناءات — توجيه الحالات غير المعتادة دون إبطاء الروتينية

اليوم 5: إعادة تصميم سير العمل

- أسلوب الحذف والدمج وإعادة الترتيب والتبسيط — توليد خيارات إعادة التصميم
- تنفيذ الفحوص بالتوازي — اختصار سلاسل المراجعة المتتابعة
- تصميم خدمة النافذة الواحدة — تركيز الطلبات في نقطة واحدة
- دمج النماذج — ضم النماذج المتداخلة في طلب واحد
- خرائط الإجراء المستقبلي — الاتفاق على المسار المبسط

اليوم 6: سير العمل والنماذج الرقمية

- تصميم النماذج الإلكترونية — إدخال البيانات مرة واحدة من مصدرها
- قواعد أتمتة سير العمل — تقرير الخطوات التي يؤديها النظام
- التوقيعات الإلكترونية ومسارات التدقيق — حفظ الأدلة دون ورق
- لوحات تتبع حالة الطلب — منح مقدمي الطلبات رؤية للتقدم
- فحوص الجاهزية للأتمتة — تجنب رقمنة مسار معيب

اليوم 7: كتابة إجراءات واضحة

- مبادئ الكتابة بلغة واضحة — جعل الإجراءات مفهومة من القراءة الأولى
- قوالب هيكل إجراءات التشغيل القياسية — توحيد الغرض والنطاق والخطوات والسجلات
- تعليمات العمل وقوائم التحقق — دعم دقة المهام في الخطوط الأمامية
- الإجراءات المرئية وملخصات الممرات — استبدال النصوص الطويلة بالمخططات
- قواعد ضبط الوثائق — إدارة الإصدارات والاعتماد والسحب

اليوم 8: الحفاظ على الرقابة أثناء التبسيط

- تحديد نقاط الضبط — تقرير الفحوص التي يجب أن تبقى
- اختبارات الفصل بين المهام — منع تعارض الصلاحيات في المسارات المختصرة
- تقييم مخاطر الإجراء — موازنة السرعة مع التعرض للخطأ والاحتيال
- التشاور مع التدقيق الداخلي — كسب دعم جهة التوكيد قبل الإطلاق
- مطابقة المتطلبات — ربط كل خطوة باقية بمتطلبها

اليوم 9: قياس المكاسب واستدامتها

- مؤشرات زمن الدورة والإنجاز الصحيح من المرة الأولى — إثبات نتائج التبسيط
- تقارير المقارنة قبل وبعد — إيصال المكاسب إلى الرعاة
- تجارب PDCA المحدودة — اختبار الإجراءات المبسطة على نطاق صغير
- حلقات ملاحظات الموظفين — رصد الحلول الالتفافية بعد الإطلاق
- تقويمات مراجعة الإجراءات — منع عودة الخطوات المحذوفة

اليوم 10: ممارسة حزمة الإجراءات المبسطة

- تطبيق نتائج الهدر والموافقات — اعتماد الخطوات المقرر حذفها
- تطبيق إعادة تصميم سير العمل — عرض المسار المستقبلي
- تطبيق قوالب الإجراءات القياسية — صياغة إجراءات منضبطة لحالة حقيقية
- تطبيق فحوص الضبط والقياس — تأكيد الضمانات المحتفظ بها
- حزمة الإجراءات المبسطة — جمع الإجراءات والضوابط وخطة الإطلاق

تطبيق تبسيط إجراءات العمل وعملياته بعد الدورة

- قيادة مراجعة لعدد الخطوات ومستويات الموافقة في مسار إداري كثيف الطلبات، واقتراح تعديل على تفويض الصلاحيات لراعي المسار.
- إعادة كتابة إجراء قائم باستخدام قالب الإجراءات القياسية ومبادئ اللغة الواضحة، ثم تجربته مع موظفي الخطوط الأمامية وقياس التغير في زمن الدورة.

أسئلة حول تبسيط إجراءات العمل وعملياته

ما تبسيط إجراءات العمل وعملياته ولماذا يهم الآن؟

تبسيط إجراءات العمل وعملياته هو الحذف المنهجي للخطوات والموافقات والنماذج غير الضرورية مع إبقاء الضوابط المهمة. ويهم الآن لأن المستفيدين ينتظرون قرارات سريعة، ولأن سير العمل الرقمي يكشف كل توقيع زائد.

ما الأدوار الأكثر استفادة من تبسيط إجراءات العمل وعملياته؟

يستفيد ملاك العمليات والمديرون الإداريون وكتاب الإجراءات أكثر من غيرهم من تبسيط إجراءات العمل وعملياته. ويستفيد كذلك منسقو الرقابة الداخلية ومختصو التحول الرقمي حين يحتاجون إلى مسارات سريعة وقابلة للتدقيق معا.

كيف يختلف تبسيط إجراءات العمل وعملياته عن دورة نمذجة العمليات؟

يركز تبسيط إجراءات العمل وعملياته على المسارات الإدارية ومستويات الموافقة والنماذج والإجراءات المكتوبة. أما دورة النمذجة فتركز على الترميز والمحاكاة، بينما تعيد هنا تصميم صلاحيات التوقيع وتكتب الإجراءات القياسية وتحتفظ بنقاط الضبط.

ماذا تعود به من دورة تبسيط إجراءات العمل وعملياته؟

تعود بحزمة إجراءات مبسطة لمسار حقيقي، تضم إجراءات قياسية بلغة واضحة ونقاط ضبط محتفظا بها وحدود موافقة معدلة وخطة إطلاق. وهي جاهزة لاعتماد الراعي والتجربة الأولى.

تبسيط إجراءات العمل وعملياته: الطريق إلى الأمام

توجه حزمة الإجراءات المبسطة أولا قرار الراعي حول مستويات الموافقة والنماذج التي تلغى. ويستخدمها ملاك العمليات والمديرون الإداريون وموظفو الرقابة الداخلية لإطلاق المسار الجديد وتدريب الموظفين. وبعد الأشهر الأولى من الاستخدام تستحق نقاط الضبط المحتفظ بها والحلول الالتفافية المراجعة، لأنها تكشف ما إذا كان مزيد من التبسيط آمنا في الوزارات والبنوك والمستشفيات.