JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة متقدمة في كتابة السياسات والإجراءات الفعالة

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة متقدمة في كتابة السياسات والإجراءات الفعالة

كتابة السياسات والإجراءات الفعالة دورة تدريبية مدتها أسبوعين لكتاب السياسات ومسؤولي الجودة وملاك العمليات، ويخرج كل مشارك منها بحزمة صياغة السياسات المبنية على سياسة حقيقية وإجراءاتها. أصبح الموظفون يقرؤون القواعد على الهواتف، وينتظر المدققون نسخا يمكن تتبعها، وتتغير العمليات أسرع من الأدلة، فتولد الوثائق الغامضة مخاطر وإعادة عمل. تقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في كتابة السياسات والإجراءات الفعالة.

لماذا تهم كتابة السياسات والإجراءات الفعالة الآن

تشكل ثلاثة ضغوط كتابة السياسات اليوم. فالمدققون وشركات التأمين والعملاء يطلبون دليلا على أن القاعدة المكتوبة موجودة وسارية ومتبعة، فيكتسب سجل النسخ ومسار الاعتماد وزنا كبيرا. والبوابات الداخلية والوصول عبر الهاتف تجعل الموظف يتصفح ويبحث وينتظر صياغة بسيطة بدل اللغة القانونية. وإعادة الهيكلة المتكررة والتقنيات الجديدة تجعل الوثائق تتقادم بسرعة، فيحتاج ملاكها إلى إيقاع مراجعة لا صياغة لمرة واحدة. المؤسسات ذات الوثائق الواضحة تهيئ موظفيها الجدد أسرع وتجتاز التدقيق بجهد أقل، والمؤسسات ذات الوثائق المبهمة تعاني تفاوت الممارسة والنزاعات. تستند الدورة إلى مبادئ المعلومات الموثقة في إدارة الجودة وإرشادات الكتابة بلغة واضحة وأعراف رسم العمليات.

المستفيدون من كتابة السياسات والإجراءات الفعالة

- من يصوغون السياسات المؤسسية ويحدثونها لإدارات مثل الموارد البشرية والمالية وتقنية المعلومات
- مسؤولو الجودة المكلفون بنظام ضبط الوثائق ومسار تدقيقه
- ملاك العمليات الذين يحولون الممارسة التشغيلية إلى إجراءات وتعليمات عمل متسلسلة
- موظفو الرقابة الداخلية والتدقيق الذين يختبرون تطابق القواعد المكتوبة مع الممارسة
- الإداريون الذين ينسقون الاعتماد والنشر وإقرار الموظفين باستلام الوثائق

تستفيد وحدات الخدمات المشتركة والجودة أكثر عندما يحضر الكتاب والمعتمدون معا، إذ تتوافق معايير الصياغة ومسارات الاعتماد منذ المسودة الأولى.

قدرات كتابة السياسات والإجراءات الفعالة

يغادر المشاركون قادرين على تحويل تعليمات مبهمة إلى مجموعة وثائق مقروءة ومعتمدة وقابلة للتدقيق.

- تصميم هرم السياسات الذي يفصل السياسات والإجراءات والمعايير وتعليمات العمل — ملاك الوثائق
- تطبيق قواعد الصياغة الواضحة على طول الجملة والمبني للمعلوم والمصطلحات المعرفة — الموظفون القراء
- بناء خرائط الإجراءات بمخططات المسارات المتوازية وجداول RACI — ملاك العمليات
- تحديد مسارات الاعتماد وقواعد ضبط النسخ — مسؤولو الجودة والامتثال
- إيصال الإطلاق بالإحاطات والإقرارات ووسائل التدريب — المديرون المباشرون
- اختبار التقيد عبر تدقيق الوثائق والجولات على الممارسة — التدقيق الداخلي

مصطلحات كتابة السياسات والإجراءات الفعالة الأساسية

- السياسة — بيان قصير للمبدأ والغاية يحدد ما تشترطه المؤسسة ولماذا، ويعتمد على مستوى الإدارة العليا.
- الإجراء — تسلسل خطوات يصف من يفعل ماذا ومتى لتنفيذ السياسة عمليا.
- تعليمات العمل — دليل تفصيلي لنشاط واحد، غالبا بصور أو رسوم، يستخدم في موقع أداء المهمة.
- ضبط الوثائق — قواعد الترقيم والاعتماد والإصدار والنشر والسحب التي تضمن استخدام النسخ السارية وحدها.
- مخطط المسارات المتوازية — رسم للعملية يضع كل خطوة في مسار يخص الدور المسؤول عنها.
- مصفوفة RACI — جدول يبين المنفذ والمساءل والمستشار والمطلع لكل خطوة أو قرار.

كتابة السياسات والإجراءات الفعالة يوما بيوم

اليوم 1: خريطة الوثائق

- نموذج هرم السياسات — السياسات والمعايير والإجراءات والتعليمات
- جرد الوثائق — الفجوات والتداخلات والوثائق بلا مالك
- تحديد ملامح القراء — من يستخدم كل وثيقة وكيف
- دوافع القواعد المكتوبة — التدقيق والعقود والمخاطر والاتساق
- قواعد المعلومات الموثقة — ما يجب حفظه وتحديثه

اليوم 2: تحديد نطاق السياسة

- بيان الحاجة إلى السياسة — المشكلة التي يجب أن تحلها
- بند النطاق والانطباق — من وما الذي تشمله السياسة
- جدول استشارة أصحاب المصلحة — من يشكل رأيه المسودة
- هيكل قالب السياسة — الغرض والنطاق والمبادئ والأدوار والمراجع
- سجل المصطلحات المعرفة — معنى ثابت عبر الوثائق

اليوم 3: الصياغة بلغة واضحة

- طول الجملة والمبني للمعلوم — سهولة القراءة للموظف المشغول
- أعراف يجب وينبغي ويجوز — الصياغة الإلزامية مقابل الإرشادية
- قياس سهولة القراءة — اختبار المسودات أمام مستوى القارئ
- العناوين والتقسيم — جعل الوثيقة سهلة التصفح
- قائمة التحرير — حذف المصطلحات الغامضة والتحفظ والتكرار

اليوم 4: رسم الإجراءات

- مخطط SIPOC — الموردون والمدخلات والعملية والمخرجات والعملاء
- رسم مخطط المسارات المتوازية — التسليم بين الأدوار
- بناء مصفوفة RACI — المساءلة عن كل خطوة
- نقاط القرار والاستثناءات — معالجة الحالة غير المعتادة
- التحقق بالجولة الميدانية — مطابقة الخرائط مع الممارسة الفعلية

اليوم 5: كتابة الإجراءات والتعليمات

- أعراف ترقيم الخطوات — التسلسل والتفرعات والإحالات
- صيغ تعليمات العمل — قوائم الفحص والأدلة المصورة والجداول
- تصميم النماذج والسجلات — دليل على تنفيذ الخطوات
- الضوابط المدمجة — الاعتمادات والفحوص داخل الإجراء
- أمثلة قطاعية — إجراءات تنويم المرضى ودورة الشراء حتى السداد

اليوم 6: مسارات الاعتماد

- مصفوفة صلاحيات الاعتماد — من يوقع كل مستوى من الوثائق
- سجلات ملاحظات المراجعين — تتبع المدخلات ومعالجتها
- محفزات المراجعة القانونية والمخاطر — متى تلزم المراجعة المتخصصة
- أوراق لجنة السياسات — عرض المسودات لاتخاذ القرار
- آلية الاستثناء والإعفاء — اعتماد الخروج عن السياسة

اليوم 7: ضبط النسخ والنشر

- نظام ترقيم الوثائق — معرفات مميزة وملكية واضحة
- جدول سجل المراجعات — تدوين ما تغير ولماذا
- قواعد المستودع المضبوط — مصدر واحد على البوابة الداخلية
- سحب الوثائق الملغاة — منع استخدام النسخ القديمة
- تقويم دورات المراجعة — مراجعات مجدولة حسب مستوى الخطر

اليوم 8: الإطلاق وتدريب الموظفين

- مذكرة أثر التغيير — ما يجب على الموظفين فعله بشكل مختلف
- حزم إحاطة المديرين — نقل القواعد الجديدة إلى الفرق
- تتبع القراءة والإقرار — دليل استلام الموظفين للوثائق
- وسائل التعلم المصغر — أدلة سريعة واختبارات قصيرة
- قنوات الملاحظات — جمع الأسئلة بعد الإصدار

اليوم 9: تدقيق التقيد

- قائمة تدقيق الوثائق — السربان والملكية والشكل
- ملاحظة الممارسة — مقارنة الإجراءات بالعمل الفعلي
- سجلات عدم المطابقة — تدوين الفجوات بين القاعدة والممارسة
- تتبع الإجراءات التصحيحية — تعديل الوثيقة أو الممارسة
- لوحة سلامة السياسات — المراجعات المتأخرة والملاحظات المفتوحة

اليوم 10: تطبيق حزمة صياغة السياسات

- جلسة صياغة حية — تطبيق قالب اليوم 2 وقواعد اليوم 3
- تمرين خريطة الإجراء — تطبيق المسارات المتوازية وRACI على حالة
- مراجعة الأقران لسهولة القراءة — اختبار مسودات الزملاء
- محاكاة الاعتماد — عرض مسودة على لجنة افتراضية
- حزمة صياغة السياسات — السياسة والإجراء وورقة الضبط النهائية

تطبيق كتابة السياسات والإجراءات الفعالة بعد الدورة

- إجراء جرد لوثائق إدارتك وتصنيف كل وثيقة وفق هرم السياسات مع تمييز المراجعات المتأخرة والمكررات.
- إعادة كتابة إجراء كثير الاستخدام بقائمة الصياغة الواضحة ومخطط المسارات المتوازية، ثم التحقق منه بجولة ميدانية.

أسئلة حول كتابة السياسات والإجراءات الفعالة

ما كتابة السياسات والإجراءات الفعالة ولماذا تهم الآن؟

كتابة السياسات والإجراءات الفعالة هي صياغة القواعد المؤسسية الواضحة والخطوات التي تنفذها واعتمادها وصيانتها. وتهم الآن لأن المدققين ينتظرون نسخا يمكن تتبعها، والموظفين ينتظرون وثائق قصيرة سهلة البحث.

من الأدوار الأكثر استفادة من دورة كتابة السياسات والإجراءات الفعالة؟

يستفيد أكثر كتاب السياسات ومسؤولو الجودة وملاك العمليات وموظفو الرقابة الداخلية. وتكون استفادتك أكبر إن كنت تملك وثائق أو تنسق اعتمادها وتريد منهجا أثبت للصياغة والضبط.

كيف تختلف دورة كتابة السياسات والإجراءات الفعالة عن دورة الكتابة الإدارية؟

تركز هذه الدورة على الوثائق التي تضع القواعد لا على الرسائل والتقارير. فدورة الكتابة الإدارية تتناول النبرة والإقناع، أما هنا فالمحور هرم السياسات ورسم الإجراءات والاعتماد وضبط النسخ وتدقيق التقيد.

ماذا تعود به من دورة كتابة السياسات والإجراءات الفعالة؟

تعود بسياسة مصاغة وإجراء مرسوم وورقة ضبط لموضوع حقيقي من مؤسستك، مع قوالب وقائمة صياغة وقائمة تدقيق جاهزة لوثيقتك التالية.

كتابة السياسات والإجراءات الفعالة: الطريق إلى الأمام

تضم حزمة صياغة السياسات سياسة مكتملة وخريطة إجرائها وورقة ضبط الوثيقة. وأول قرار تخدمه هو تحديد الوثائق القائمة التي تدمج أو يعاد كتابتها أو تسحب. يعمل بها مسؤولو الجودة والمعتمدون وملاك العمليات. وبعد أول دورة مراجعة تستحق نتائج سهولة القراءة والإقرار نظرة جديدة، فهي تكشف هل يستخدم الموظفون الوثائق فعلا.