

# دورة إدارة سير العمل: التسليم بين الفرق وتوزيع المهام وحدود العمل الجاري

29 مارس – 2 أبريل 2027

مدرب





## دورة إدارة سير العمل: التسليم بين الفرق وتوزيع المهام وحدود العمل الجاري

المرجع: 28502\_530 التاريخ: 29 مارس – 2 أبريل 2027 المكان: مدريد الرسوم: GBP 4800

### ملخص البرنامج

إدارة سير العمل محور دورة تدريبية تمتد أسبوع للمديرين ورؤساء الوظائف الذين يديرون فرقاً وخدمات، ويخرج منها كل مشارك دليل عمل لسير العمل في فريق واحد. يتعثر العمل كثيراً بين الأشخاص، ويعود للتصحيح، ويتأخر خلف أصحاب الصوت الأعلى. ويرسم البرنامج المسار الفعلي للعمل، ويزيل تأخر التسليم وإعادة العمل، ويضع حدوداً للعمل الجاري، ويحدد ما يستحق الأتمتة، معتمداً على أمثلة من فريق المشارك نفسه. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في إدارة سير العمل لمجموعات من منظمات مختلفة.

### المبررات المؤسسية

الفرق التي لا تدير سير عملها تحمل طوابير خفية وملكية غير واضحة وتصحيحات متكررة، فتتأخر المواعيد رغم انشغال الجميع، ولا يعلم المديرون بالمشكلات إلا متأخرين بعد أن يلاحظها العملاء. أما المديرون الذين يرون تدفق العمل ويحدون ما يبدأ في وقت واحد ويتفقون على قواعد التوزيع فيستطيعون الوعد بمواعيد أوثق، ويحولون الجهد من إطفاء الحرائق إلى العمل المخطط.

- زمن الإنجاز: يقصر حين تحدد طوابير الانتظار وتأخيرات التسليم وتخفف.
- حجم إعادة العمل: ينخفض حين تنتقل المتطلبات والفحوص إلى مراحل مبكرة من المسار.
- توازن الأحمال: يتحسن حين تحل قواعد التوزيع محل الطلبات غير الرسمية.

### المبادئ والأساس المعرفي

- حدود العمل الجاري: تضع سقفاً لما يحمله الفريق في وقت واحد حتى تكتمل المهام، وتؤطر الجلستين 2 و3.
- رسم العمليات: يسجل كل خطوة وصاحبها وانتظارها في مسار قطعة العمل، ويشكل الجلستين 1 و2.
- مخططات سير العمل: تعرض القرارات والتسليمات والموافقات في صورة واحدة، وتدعم عمل التصميم في الجلستين 3 و4.



## المشاركون المستهدفون

- المدبرون المسؤولون عن إنتاجية فريق أو خدمة وعن تسليمها في مواعيدها.
- رؤساء الوظائف الذين ينسقون عملاً يعبر عدة فرق.
- قادة الفرق الذين يوزعون الطلبات ويتابعون إنجازها.
- مديرو الخدمات والعمليات المسؤولون عن أزمدة الاستجابة.
- المدبرون الذين يحكمون على المهام الجاهزة للأتمتة.

يأتي المشاركون عادة من الخدمات المشتركة والإدارة الصحية والعمليات المصرفية وتقديم الخدمات العامة.

## مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على بناء خريطة للانتقال العمل عبر فريق بأصحابه وانتظاره وتسليماته.
2. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص أسباب التأخير وإعادة العمل وتفاوت الأحمال.
3. سيكون المشاركون قادرين على تقييم المواضيع التي تساعد فيها حدود العمل الجاري على إنجاز المهام أسرع.
4. سيكون المشاركون قادرين على تصميم قواعد توزيع توازن الأحمال وتحمي العمل العاجل.
5. سيكون المشاركون قادرين على ترتيب أولويات المهام المرشحة للأتمتة بحسب الجهد الموفر والمخاطر المضافة.
6. سيكون المشاركون قادرين على تبرير تغيير في سير العمل أمام الزملاء وكبار المدبرين.

## هيكل البرنامج

### اليوم 1: النظر إلى إدارة سير العمل بوصفها تدفقاً

كيف تنتقل قطعة عمل واحدة عبر الفريق، وأين تنتظر؟

- رسم تقريبي لرحلة قطعة العمل
- سجل الخطوات وأصحابها وفترات الانتظار
- أعراف رسم العمليات
- سجل أنماط الطلب والوصول
- حساب كفاءة التدفق

### اليوم 2: تشخيص التأخير وإعادة العمل والحمل الزائد

ما الذي يوقف العمل أو يعيده أو يكدسه عند قلة من الأشخاص؟



- تحليل تأخر التسليم
- حصر حلقات إعادة العمل
- ملف الطوابير والأعمال المترجمة
- خريطة حرارية للأحمال
- عد العمل الجاري بحسب المرحلة

### اليوم 3: تصميم الحدود والتوزيع والتسليمات

كيف توضع الحدود والقواعد والتسليمات الواضحة ليكتمل العمل بالترتيب؟

- جدول حدود العمل الجاري
- ورقة قواعد التوزيع
- قائمة فحص التسليم
- سياسة مسار العمل العاجل
- مخطط سير العمل للمسار المعاد تصميمه

### اليوم 4: خيارات الأتمتة والضبط اليومي

أي الخطوات تستحق الأتمتة، وكيف يدار التدفق يوما بيوم؟

- شبكة فرز المهام للأتمتة
- قواعد معالجة الاستثناءات
- لوحة التدفق اليومية
- مخطط اتجاه زمن الدورة
- جدول أعمال مراجعة التدفق الأسبوعية

### اليوم 5: إعداد دليل عمل لسير العمل

هل تتماشى الخريطة والحدود والقواعد وأدوات الضبط في فريق واحد؟

- تطبيق رسم الجلسة 1 على فريقك
- اختبار حصر الجلسة 2 على طلبات قائمة
- مطابقة جدول حدود الجلسة 3 مع الطلب الفعلي
- التدريب على مراجعة تدفق الجلسة 4 بتمثيل الأدوار
- إنجاز دليل عمل سير العمل



## المنهجية

يقوم البرنامج على تمارين منظمة تستند إلى سجلات طلبات وأعداد طوابير وسجلات تسليم مجهولة المصدر وحالات قصيرة من الخدمات المشتركة والإدارة الصحية والعمليات المصرفية. يعمل المشاركون في مجموعات صغيرة على فريق من اختيارهم، ويبنون الخرائط من سجلات حقيقية، ويتحدى بعضهم حدود بعض وقواعدهم، ويتلقون ملاحظات الميسر على كل مخرج قبل أن يدخل الدليل.

- نشاط مقترح: رسم مسار طلب حديث من وصوله إلى إنجازه وتعليم كل فترة انتظار.
- نشاط مقترح: وضع حد للعمل الجاري في مرحلة واحدة والتنبؤ بآثره في زمن الإنجاز.
- نشاط مقترح: فرز عشر مهام متكررة للأتمتة والدفاع عن الثلاث الأولى.

## المخرج الختامي

يعد كل مشارك دليل عمل لسير العمل في فريق واحد. ويضم خريطة العمل وملخص التأخير وإعادة العمل وجدول الحدود وقواعد التوزيع وقائمة فحص التسليم وقائمة مرشحة للأتمتة وجدول أعمال المراجعة. ويستخدم الدليل في العمل لإحاطة الفريق وبدء لوحة تدفق يومية ودعم طلب أدوات أو كواد.

## الأسئلة الشائعة

### هل يناسب التدريب على إدارة سير العمل المديرين الذين لم يرسموا عملية من قبل؟

نعم، فالبرنامج يفترض مسؤولية عن فريق أو خدمة، ويني إدارة سير العمل من قطعة عمل واحدة صعودا دون حاجة إلى خلفية في تحسين العمليات.

### على أي ممارسات تقوم إدارة سير العمل في هذا البرنامج؟

تقوم على حدود العمل الجاري ورسم العمليات ومخططات سير العمل، وتطبق عبر قواعد التوزيع وروتين المراجعة الذي يصممه كل مشارك.

### كيف يستخدم دليل إدارة سير العمل داخل العمل؟

تستخدمه لإحاطة فريقك وبدء لوحة تدفق يومية، ولدعم طلب أدوات أو كواد بأدلة من خريطة أنت.



## بماذا تختلف إدارة سير العمل عن برنامج في إعادة هندسة العمليات؟

تركز على التدفق اليومي والحدود والتوزيع داخل الفريق، بينما تركز إعادة هندسة العمليات على إعادة تصميم العمليات من أولها إلى آخرها عبر المنظمة.