

دورة رسم خرائط العمليات وإعادة تصميمها: تحليل المسارات وإزالة الهدر

29 مارس – 2 أبريل 2027
أمستردام





دورة رسم خرائط العمليات وإعادة تصميمها: تحليل المسارات وإزالة الهدر

المرجع: 28772_538 التاريخ: 29 مارس – 2 أبريل 2027 المكان: أمستردام الرسوم: GBP 4800

ملخص البرنامج

رسم خرائط العمليات وإعادة تصميمها محور دورة تدريبية تمتد أسبوع لأصحاب العمليات وقادة التشغيل، ويخرج منها كل مشارك بحزمة إعادة تصميم لعملية واحدة قائمة. كثير من العمليات العابرة للإدارات لا ترسم من أولها إلى آخرها، فتبقى التأخيرات والإعادات خفية بلا مسؤول. وينتقل البرنامج من تحديد النطاق والرسم إلى التشخيص ثم إعادة التصميم والاختبار، ويطبق كل أداة على عملية المشارك نفسه. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في رسم خرائط العمليات وإعادة تصميمها لمجموعات من منظمات مختلفة.

المبررات المؤسسية

تتحمل الإدارات كلها كلفة العملية التي تمر بها، ولا تملكها إدارة واحدة. وحين لا ترسم، تضيف الطوابير والفحوص المكررة والموافقات الغامضة كلفة وبطئا في الخدمة لا يظهران في بند ميزانية واحد. أما القادة الذين يرسمون المسار الفعلي ويعيدون تصميمه مع من يشغلونه فيزيلون العمل الذي يمكن الاستغناء عنه.

- زمن الدورة: ينخفض حين يحدد الانتظار والإعادة والموافقات غير الضرورية وتزال.
- كلفة العملية: تنخفض حين يصمم الجهد المكرر والأخطاء التي يمكن تجنبها خارج المسار.
- موثوقية الخدمة: ترتفع حين يحدد لكل عملية مالكا ومؤشراتها ومسارات التصعيد.

المبادئ والأساس المعرفي

- SIPOC نموذج الموردين والمدخلات والعملية والمخرجات والعملاء: يحدد حدود العملية ويؤطر الجلسة 1.
- BPMN 2.0 المنشور أيضا بالمعيار ISO/IEC 19510: ترميز قياسي لمخططات العمليات يني خرائط الوضع الحالي والمستقبلي في الجلستين 2 و4.
- تحليل الهدر في منهج Lean: يصنف الانتظار والإعادة والمعالجة الزائدة وتسليم العمل بين الأطراف، ويقود التشخيص في الجلسة 3.
- دورة DMAIC ونهج العمليات في ISO 9001: يحدد المدخلات والمخرجات والمالكين والمؤشرات، ويشكل خطة الضبط في الجلسة 5.



المشاركون المستهدفون

- أصحاب العمليات المسؤولون عن مسار يعبر عدة فرق.
- مدبرو التشغيل الذين يريدون خفض التأخير والكلفة في إدارة كاملة.
- رؤساء الوظائف الذين يرفعون مشاريع التحسين ويعتمدون إعادة التصميم.
- قادة الجودة والتميز الذين يدربون الفرق على أساليب التحسين.
- قادة التحول الذين يهيئون العمليات للأتمتة أو لنموذج تشغيل جديد.

يأتي المشاركون عادة من فرق العمليات والمالية وخدمة العملاء والإمداد والجودة في الجهات الحكومية والبنوك والمصانع ومقدمي الرعاية الصحية.

مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على تحديد حدود العملية وعملاتها بجدول SIPOC.
2. سيكون المشاركون قادرين على بناء خريطة للوضع الحالي بترميز BPMN 2.0 تبين الأدوار وتسليم العمل والقرارات.
3. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص الاختناقات وحلقات إعادة الخطوات المهدرة من أدلة العملية.
4. سيكون المشاركون قادرين على تصميم عملية مستقبلية تزيل الهدر وتوضح المسؤولية.
5. سيكون المشاركون قادرين على ترتيب خيارات إعادة التصميم بحسب المنفعة والجهد والمخاطر.
6. سيكون المشاركون قادرين على تبرير حزمة إعادة التصميم بمؤشرات ومالكين وخطة ضبط.

هيكل البرنامج

اليوم 1: نطاق رسم خرائط العمليات وحدودها

أين تبدأ العملية وأين تنتهي، ومن تخدم؟

- جدول SIPOC لتحديد النطاق
- سجل صاحب العملية والعملاء
- خريطة التسلسل الهرمي للعمليات
- فرز العمليات المرشحة للتحسين
- دليل مقابلات أصحاب المصلحة

اليوم 2: رسم خريطة الوضع الحالي

كيف يؤدي العمل فعلا، خطوة بخطوة ودورا بدور؟



- مخطط المسارات بترميز BPMN 2.0
- سجل نقاط تسليم العمل والقرار
- ورقة ملاحظة تتبع العملية ميدانيا
- جمع بيانات الزمن والحجم
- جرد مسارات الاستثناء

اليوم 3: تشخيص العملية وتحليل الهدر

أي الخطوات تضيف تأخيرا أو خلفية أو خطأ، وما أسبابها؟

- تصنيف الهدر في منهج Lean
- تحليل الاختناقات والطوابير
- حصر حلقات الإعادة
- مخطط السبب والنتيجة
- نسبة الخطوات المضيقة للقيمة

اليوم 4: إعادة تصميم العملية وتصور الوضع المستقبلي

كيف تبدو العملية بعد إزالة الهدر وتوضيح المسؤولية؟

- خريطة المسارات للوضع المستقبلي
- تبسيط الموافقات والضوابط
- تعليمات العمل القياسية
- مصفوفة تقييم خيارات إعادة التصميم
- خطة التجربة والاختبار

اليوم 5: تطبيق الأدوات على عملية قائمة

هل تشكل أدوات النطاق والخرائط والتشخيص وإعادة التصميم حزمة واحدة يستطيع المالك تشغيلها؟

- تطبيق جدول SIPOC من الجلسة 1
- تحسين مخطط المسارات من الجلسة 2
- اختبار تحليل الاختناقات والطوابير من الجلسة 3
- فحص مصفوفة تقييم الخيارات من الجلسة 4
- إنجاز حزمة إعادة التصميم وخطة الضبط



المنهجية

يقوم البرنامج على التمارين المنظمة المستندة إلى سجلات عمليات مجهولة المصدر ووثائق حالات وبيانات توقيت من قطاعات عدة. يرسم المشاركون ويحللون عملية من عملهم في فرق صغيرة، ويختبرون كل مسودة بالأدلة، ويتلقون ملاحظات مكتوبة من الميسرين على كل مجموعة تمارين.

- نشاط مقترح: نقل عملية طلبات من ملاحظات لاصقة إلى مخطط مسارات رسمي.
- نشاط مقترح: تتبع تأخير متكرر في بيانات الطوابير حتى سببه.
- نشاط مقترح: تقييم ثلاثة خيارات لإعادة التصميم بحسب المنفعة والجهد والمخاطر.

المخرج الختامي

يعد كل مشارك حزمة إعادة تصميم لعملية قائمة واحدة. وتضم جدول SIPOC وخريطة للوضع الحالي وتشخيصا للهدر والاختناقات وخريطة للوضع المستقبلي وخطة ضبط بمؤشرات ومالكين. وتستخدم الحزمة في العمل لإحاطة الراعي وتخطيط التجربة والاتفاق على من يدير العملية بعد التغيير.

الأسئلة الشائعة

هل يناسب رسم خرائط العمليات وإعادة تصميمها المديرين الذين لا خلفية لهم في التحسين؟

نعم، فرسم خرائط العمليات وإعادة تصميمها يفترض معرفة بعملياتك الحالية، ويبنى مهارات الترميز والتشخيص وإعادة التصميم خطوة بخطوة دون دراسة سابقة لمنهج Lean أو Six Sigma.

ما المعيار أو النموذج الذي يستند إليه رسم خرائط العمليات وإعادة تصميمها؟

يستند رسم خرائط العمليات وإعادة تصميمها إلى BPMN 2.0 المنشور أيضا بالمعيار ISO/IEC 19510، مع تحديد النطاق بنموذج SIPOC وتحليل الهدر في Lean ونهج العمليات في ISO 9001.

كيف تستخدم حزمة رسم خرائط العمليات وإعادة تصميمها في العمل؟

تستخدم حزمة إعادة التصميم لإحاطة الراعي وتخطيط التجربة وتعيين أصحاب العمليات ومتابعة المؤشرات بعد تشغيل العملية الجديدة.



بماذا يختلف رسم خرائط العمليات وإعادة تصميمها عن إعادة هندسة العمليات؟

يحسن رسم خرائط العمليات وإعادة تصميمها مساراً قائماً خطوة بخطوة اعتماداً على الأدلة، بينما تبني إعادة هندسة العمليات عملية عابرة للإدارات من صفحة بيضاء.