

دورة أساليب العمل الرشيقة والتحسين المستمر لرؤساء الوظائف وقادة العمليات

15 – 19 مارس 2027

ميلان





دورة أساليب العمل الرشيقة والتحسين المستمر لرؤساء الوظائف وقادة العمليات

المرجع: 33433_675 التاريخ: 15 - 19 مارس 2027 المكان: ميلان الرسوم: GBP 5500

ملخص البرنامج

أساليب العمل الرشيقة والتحسين المستمر محور دورة تدريبية تمتد أسبوع لرؤساء الوظائف وقادة العمليات ومديري التميز، ويخرج منها كل مشارك بروتين تشغيل للفريق وخطة تحسين لوظيفة واحدة. تحمل فرق كثيرة خارج التقنية أعمالاً متوازية أكثر من طاقتها، وتكتشف المشكلات متأخرة، وتكرر التأخيرات نفسها. وينتقل البرنامج من جعل العمل مرئياً إلى ضبط التدفق ثم روتين الفريق وإزالة الهدر وقياس التحسين، بحالات من عمليات الخدمة والمالية والخدمات اللوجستية. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في أساليب العمل الرشيقة لمجموعات من منظمات مختلفة.

المبررات المؤسسية

حين يكون العمل مخفياً ويبدأ دفعة واحدة ولا يراجع إلا في نهاية الشهر، يتراكم التأخير وإعادة العمل دون أن يراه أحد، ويتعامل المديرون مع الأزمات لا مع أسبابها. وتمنح أساليب العمل الرشيقة القادة تدفقاً مرئياً للعمل ودورات تغذية راجعة قصيرة وعادة منتظمة للتحسين، فتوجه الطاقة إلى الأعمال ذات القيمة وتصحح المشكلات وهي صغيرة.

- زمن الدورة: يقصر حين يحد من العمل الجاري وتزال العوائق مبكراً.
- إعادة العمل والهدر: ينخفضان حين تكتشف الأسباب المتكررة في جلسات المراجعة وتزال.
- صحة الفريق: تتحسن حين يصبح عبء العمل والأدوار والروتين مرئياً ومتفقاً عليه.

المبادئ والأساس المعرفي

- منهج Kanban كانبان لإدارة التدفق: يقوم على تصوير العمل والحد من العمل الجاري وإدارة التدفق، ويطبق في الجلستين 1 و2.
- مبادئ Lean الإدارة الرشيقة: تحدد القيمة من منظور العميل وتزيل الهدر من التدفق، وتطبق في الجلسة 4.
- دورة PDCA خطط ونفذ وافحص وتصرف: تنظم كل تجربة تحسين، وتطبق في الجلستين 3 و5.



المشاركون المستهدفون

- رؤساء الوظائف الذين يريدون تنفيذًا يمكن التنبؤ به من فرق خارج تقنية المعلومات.
- قادة العمليات الذين يديرون الطوابير والتسليمات ومستويات الخدمة.
- مديرو التميز والتحسين الذين يديرون الفرق على حل المشكلات.
- مديرو الفرق الذين يديرون اجتماعات التخطيط والمراجعة والتععيد.
- قادة المالية والخدمات المشتركة الذين يتابعون الإنتاجية وكلفة التأخير.

يأتي المشاركون عادة من عمليات الخدمة والمالية والخدمات اللوجستية وتقديم الخدمات العامة.

مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على بناء لوحة عمل مرئية تبين الطلب والمراحل والعوائق لفريق.
2. سيكون المشاركون قادرين على تقييم التدفق بمقاييس زمن الدورة والإنتاجية والطوابير.
3. سيكون المشاركون قادرين على تصميم حدود للعمل الجاري وقواعد سحب تقلل التراحم.
4. سيكون المشاركون قادرين على تيسير جلسة مراجعة استرجاعية تحول المشكلات المتكررة إلى إجراءات متفق عليها.
5. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص الهدر في عملية وترتيب أولويات إجراءات إزالته.
6. سيكون المشاركون قادرين على تبرير خطة تحسين بمقاييس تبين النتائج التشغيلية.

هيكل البرنامج

اليوم 1: أساليب العمل الرشيقة والعمل المرئي

ما العمل الذي يحمله الفريق، وأين ينتظر؟

- جرد الطلب والطاقة
- تصنيف أنواع بنود العمل
- رسم مبدئي لسلسلة القيمة
- مراجعة ممارسات Kanban Method
- لوحة عمل الفريق

اليوم 2: ضبط التدفق وحدوده

كم عملاً ينبغي أن يكون جارياً، ومن يقرر ما يسحب بعد ذلك؟



- مخطط انتشار زمن الدورة
- مراجعة الإنتاجية والطوابير
- وضع حدود للعمل الجاري
- جدول قواعد السحب وفئات الخدمة
- سجل العوائق والتصعيد

اليوم 3: روتين الفريق وحلقات التغذية الراجعة

أي إجراءات منتظمة تبقي الفريق متوائما ومتعلما؟

- صيغة الاجتماع اليومي القصير
- اجتماع التزويد الأسبوعي
- دليل تيسير المراجعة الاستراتيجية
- استطلاع فحص صحة الفريق
- ورقة تجربة التحسين وفق PDCA

اليوم 4: إزالة الهدر ومقاييس التحسين

أين يضع الجهد هدرا، وكيف يثبت التحسين؟

- قائمة فحص جولة الهدر وفق Lean
- سلسلة لماذا للسبب الجذري
- شبكة ترتيب أفكار التحسين
- بطاقة أداء التميز التشغيلي
- مراجعة استدامة المكاسب

اليوم 5: روتين التشغيل وخطة التحسين لوظيفة واحدة

هل تدعم اللوحة والحدود والروتين والمقاييس خطة واحدة قابلة للتنفيذ؟

- تطبيق لوحة عمل الفريق من الجلسة 1
- اختبار وضع حدود العمل الجاري من الجلسة 2
- مراجعة دليل تيسير المراجعة الاستراتيجية من الجلسة 3
- فحص بطاقة أداء التميز التشغيلي من الجلسة 4
- إنجاز روتين تشغيل الفريق وخطة التحسين



المنهجية

يقوم البرنامج على المحاكاة اعتمادا على حالة مشتركة لفريق خدمة تتزايد طوابيره وتكثر تسليماته وتفوته المواعيد. ينفذ المشاركون جولات عمل قصيرة ويبنون كل مخرج من بيانات جاهزة، ثم يكيّفونه مع وظيفة خاصة بهم ويقارنون نتائجهم بنتائج زملائهم.

- نشاط مقترح: تنفيذ محاكاة على الطاولة مع حدود للعمل الجاري ودونها.
- نشاط مقترح: تيسير مراجعة استرجاعية لفريق في الحالة والاتفاق على ثلاثة إجراءات.
- نشاط مقترح: التجول في خريطة عملية لتحديد الهدر وترتيب إجراءات إزالته.

المخرج الختامي

يعد كل مشارك روتين تشغيل للفريق وخطة تحسين لوظيفة واحدة. وتضم الخطة تصميم لوحة العمل ومقاييس التدفق وحدود العمل الجاري وإيقاع الاجتماعات ودليل المراجعة الاستراتيجية وبطاقة أداء للتمييز. وتستخدم الخطة في العمل لإطلاق الروتين مع الفريق ورفع النتائج التشغيلية إلى الإدارة العليا.

الأسئلة الشائعة

هل يناسب تدريب أساليب العمل الرشيقة القادة الذين ليست لهم خلفية تقنية؟

نعم، فأساليب العمل الرشيقة تدرس بحالات أعمال وأدوات بسيطة، ويفترض التدريب مسؤولية عن فريق أو وظيفة دون خبرة في تطوير البرمجيات أو الأطر الرشيقة.

على أي منهجيات يقوم تدريب أساليب العمل الرشيقة؟

يقوم تدريب أساليب العمل الرشيقة على Kanban Method لإدارة التدفق ومبادئ Lean لإزالة الهدر ودورة PDCA لتجارب التحسين المنظمة.

كيف تستخدم الخطة الناتجة عن تدريب أساليب العمل الرشيقة في العمل؟

تستخدم خطة روتين التشغيل والتحسين لإطلاق لوحة العمل وإيقاع الاجتماعات ومتابعة مقاييس التدفق ورفع النتائج التشغيلية إلى الإدارة العليا.



بماذا تختلف أساليب العمل الرشيق عن تدريب إدارة المشاريع الرشيق؟

تعنى أساليب العمل الرشيق بكيفية إدارة فريق دائم للتدفق والروتين والتحسين، بينما يتناول تدريب إدارة المشاريع الرشيق تخطيط مشروع محدد وتنفيذه بدورات متكررة.