دورة تبسيط الإجراءات بالذكاء الاصطناعي: خطوات أقل ومسؤولية واضحة وضبط سليم

28 يونيو – 2 يوليو 2027

جنيف

دورة تبسيط الإجراءات بالذكاء الاصطناعي: خطوات أقل ومسؤولية واضحة وضبط سليم

المرجع: 780_37010 **التاريخ:** 28 يونيو – 2 يوليو 2027 **المكان:** جنيف **الرسوم:** GBP 5500

ملخص البرنامج

تبسيط الإجراءات بالذكاء الاصطناعي محور دورة تدريبية تمتد أسبوع لمديري الإدارات ورؤساء الوظائف على المستوى الإداري، ويخرج منها كل مشارك بحزمة إجراءات مبسطة لعملية واحدة قائمة. تحمل جهات كثيرة خطوات اعتماد وفحوصا مكررة لا يجرؤ أحد على إلغائها. وينتقل البرنامج من رسم العمليات إلى تشخيص الهدر، ثم إلى إعادة التصميم بدعم الذكاء الاصطناعي وإحكام الضوابط، وصولا إلى حزمة تتبناها القيادة. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في تبسيط الإجراءات بالذكاء الاصطناعي لمجموعات من منظمات مختلفة.

المبررات المؤسسية

تراكم البنوك والوزارات والمستشفيات والمصانع الإجراءات أسرع مما تسحبها. وتستطيع أدوات اللغة قراءة الوثائق الطويلة ومقارنة الإصدارات واقتراح خطوات أقصر، لكنها قد تحذف ضابطا كان مهما أو تعيد صياغة قاعدة صياغة خاطئة. أما القادة الذين يختبرون كل تغيير مقترح مقابل سجل العملية فيختصرون العمل دون إضعاف المساءلة.

- زمن الدورة: ينخفض حين تزال الخطوات غير الضرورية وطوابير الانتظار وتسليمات المهام.
- معدل إعادة العمل: ينخفض حين تعاد كتابة التعليمات الغامضة والفحوص المتكررة.
- موثوقية الضوابط: تثبت حين ترد كل خطوة محذوفة إلى الخطر الذي كانت تغطيه.

المبادئ والأساس المعرفي

- نهج العمليات في ISO 9001 إدارة الجودة: يعد العمل عمليات مترابطة لها ملاك ومعلومات موثقة، ويطبق في الجلستين 1 و3 على الملكية وتصميم الإجراءات.
- فئات الهدر في منهج Lean الإدارة الرشيقة: تسمي الانتظار وإعادة العمل والمعالجة الزائدة وتسليم المهام هدرا، وتطبق في الجلسة 2 على التشخيص.
- BPMN نمذجة العمليات: يمنح لغة مشتركة لرسم العملية، ويطبق في الجلستين 1 و3 على خرائط الوضع الحالي والمستهدف.
- ISO 31000 إدارة المخاطر: يؤطر معالجة المخاطر، ويطبق في الجلسة 4 على الضوابط المبقاة أو المستبدلة.

المشاركون المستهدفون

- مديرو الإدارات الذين يملكون عمليات متكاملة والإجراءات التي تحكمها.
- رؤساء الوظائف الذين يعتمدون التعديلات على تعليمات التشغيل.
- قادة تحسين العمليات الذين يرعون أعمال إعادة التصميم بين الوحدات.
- مديرو الجودة والرقابة الداخلية الذين يقيمون بقاء الضوابط فعالة.

تشمل البيئات المعتادة الخدمات الحكومية والمصارف والرعاية الصحية والصناعة.

مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على تقييم مهام الإجراءات التي يناسبها الدعم الآلي وتلك التي تحتاج إلى حكم بشري.
2. سيكون المشاركون قادرين على بناء خريطة عملية بتدوين BPMN لعملية قائمة.
3. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص الانتظار وإعادة العمل والفحوص المكررة من سجلات العملية.
4. سيكون المشاركون قادرين على تصميم مسار عمل أقصر بملكية واضحة لكل خطوة.
5. سيكون المشاركون قادرين على ترتيب أولويات الضوابط التي تبقى أو تدمج أو تستبدل.
6. سيكون المشاركون قادرين على تبرير حزمة الإجراءات المبسطة أمام القيادة.

هيكل البرنامج

اليوم 1: تبسيط الإجراءات بالذكاء الاصطناعي وخريطة العملية

أي مهام الإجراءات تدعمها الأدوات، وأيها يحتاج إلى إنسان؟

- جرد العمليات وسجل الملاك
- خريطة الوضع الحالي بتدوين BPMN
- شبكة ملاءمة المهام للذكاء الاصطناعي
- ورقة حدود الحكم البشري
- تدقيق وثائق الإجراءات

اليوم 2: تشخيص الهدر في الخطوات والموافقات

أين تظهر السجلات وقتا وجهدا مهدرين؟

- مسح الهدر وفق منهج Lean
- عد حلقات الموافقة
- تحليل تسليم المهام والطوابير
- كاشف الفحوص المكررة
- قراءة سجلات الأحداث بتنقيب العمليات

اليوم 3: تصميم مسار العمل الأبسط

كيف تزال الخطوات أو تدمج دون ضياع المعنى؟

- خريطة الوضع المستهدف بتدوين BPMN
- اختبار إزالة الخطوة
- مصفوفة الأدوار والملكية
- قالب إعادة كتابة الإجراء
- ورقة مراجعة مقارنة المسودات

اليوم 4: الضوابط والمخاطر والرقابة على الأدوات

أي الضوابط يجب أن تبقى، وكيف تفحص مخرجات الأدوات؟

- جدول تتبع الضابط إلى الخطر
- مراجعة معالجة المخاطر وفق ISO 31000
- تصميم بوابة المراجعة
- فحص عينة الأخطاء والسهو
- قاعدة ضبط إصدارات الوثائق

اليوم 5: حزمة الإجراءات المبسطة لعملية قائمة واحدة

هل تتكامل الأدوات السابقة في حزمة تستطيع القيادة تبنيها؟

- تطبيق خريطة الوضع الحالي من الجلسة 1
- اختبار عد حلقات الموافقة من الجلسة 2
- فحص مصفوفة الأدوار والملكية من الجلسة 3
- تدريب على جدول تتبع الضابط إلى الخطر من الجلسة 4
- إنجاز حزمة الإجراءات المبسطة

المنهجية

يقوم البرنامج على تمرين منظم من ملفات جاهزة لعمليتين، إحداهما في جهة خدمية عامة والأخرى في مؤسسة مالية، في كل منهما دليل إجراءات وسجل للعملية وسجل موافقات. يعمل المشاركون في مجموعات صغيرة، فيختبرون كل تغيير مقابل السجل ويدافعون عن إعادة التصميم أمام زملاء يؤدون دور القيادة.

- نشاط مقترح: اختصار موافقة من تسع خطوات إلى خطواتها الضرورية وتسمية الخطر الذي تغطيه كل خطوة.
- نشاط مقترح: مقارنة إجراء صاغته أداة بالأصل وتعداد ما ضاع منه.
- نشاط مقترح: وضع بوابة المراجعة التي تحدد التغييرات التي يعتمدها إنسان.

المخرج الختامي

يعد كل مشارك حزمة إجراءات مبسطة لعملية قائمة واحدة. وتضم الحزمة خريطة للوضع الحالي وأخرى للمستهدف وقراءة للهدر وإجراء معاد كتابته ومصفوفة للملكية وتتبعا للضوابط. وتستخدم في العمل لإحاطة القيادة والاتفاق على التغييرات مع ملاك العمليات ووضع قاعدة المراجعة.

الأسئلة الشائعة

هل تناسب دورة تبسيط الإجراءات بالذكاء الاصطناعي القادة الذين ليست لديهم خلفية تقنية؟

نعم، إذ يدرس تبسيط الإجراءات بالذكاء الاصطناعي عبر ملفات جاهزة وقوالب. ويفترض خبرة في إدارة وظيفة أو عملية، دون حاجة إلى البرمجة أو علم البيانات.

على أي معايير يقوم تبسيط الإجراءات بالذكاء الاصطناعي؟

يقوم تبسيط الإجراءات بالذكاء الاصطناعي على نهج العمليات في ISO 9001 وتدوين BPMN وفئات الهدر في Lean ومعيار 31000 ISO لمعالجة مخاطر الضوابط المعدلة.

كيف تستخدم الحزمة الناتجة عن تبسيط الإجراءات بالذكاء الاصطناعي في العمل؟

تستخدم حزمة الإجراءات المبسطة لإحاطة القيادة والاتفاق على التغييرات مع ملاك العمليات ووضع قاعدة تحدد التحديثات التي يعتمدها إنسان.

بماذا يختلف تبسيط الإجراءات بالذكاء الاصطناعي عن دورة تحسين العمليات العامة؟

يركز تبسيط الإجراءات بالذكاء الاصطناعي على اختصار الإجراءات المكتوبة والموافقات مع تتبع كل ضابط، بينما تغطي دورة تحسين العمليات العامة مجموعة أوسع من أساليب الجودة.