دورة هندسة العمليات الرشيقة: تصميم مسارات القيمة وملكية العمليات

1 – 5 نوفمبر 2027

روما

دورة هندسة العمليات الرشيقة: تصميم مسارات القيمة وملكية العمليات

المرجع: 87999_2464 **التاريخ:** 1 – 5 نوفمبر 2027 **المكان:** روما **الرسوم:** GBP 5500

ملخص البرنامج

هندسة العمليات الرشيقة هي محور هذه الدورة التدريبية الممتدة أسبوع للمديرين الذين يصممون مسار العمل عبر المؤسسة ويحكمونه، ويعد كل مشارك في ختامها مخططا لهندسة العمليات الرشيقة لمسار قيمة واحد. تحسن مؤسسات كثيرة خطوات منفردة لكنها تترك بنية العمليات موزعة بين الإدارات، فيبقى التسليم المتكرر والانتظار وغموض الملكية. ينتقل البرنامج من مبادئ الرشاقة إلى تشخيص خريطة العمليات الحالية ثم تصميم مسارات القيمة وتحديد الملكية والحوكمة. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في هندسة العمليات الرشيقة.

المبررات المؤسسية

عندما تنظم العمليات حول الإدارات لا حول تدفق القيمة، ينتظر العمل بين الوظائف، وتغيب المساءلة عن النتائج من البداية إلى النهاية، وينصرف جهد التحسين إلى مكاسب محلية لا تصل إلى العميل. تمنح البنية المقصودة للعمليات كل مسار قيمة مالكا ومستويات واضحة ومجموعة محدودة من المقاييس، فيتجه التحسين إلى حيث يغير النتائج.

- زمن الإنجاز من البداية إلى النهاية، ويقل بإزالة نقاط التسليم والطوابير بين الوظائف.
- جودة الإنجاز من المرة الأولى، وترتفع بالاتفاق على معايير لكل مستوى وتحمل مسؤولية العيوب عند منشئها.
- تكلفة الخدمة، وتنخفض بتحويل الجهد بعيدا عن الأنشطة التي لا تضيف قيمة للعميل.

المبادئ والأساس المعرفي

- مبادئ التفكير الرشيق في القيمة ومسار القيمة والتدفق والسحب والسعي إلى الكمال توجه قرار إبقاء العمل أو إعادة تصميمه أو إزالته.
- رسم خرائط مسار القيمة يستخدم لرؤية تدفق المواد والمعلومات كاملا وتحديد الحالة المستقبلية.
- نماذج التسلسل الهرمي للعمليات، من سلسلة القيمة حتى المهام، تستخدم لتنظيم خريطة العمليات في مستويات متسقة.
- التفكير المنظومي ومبادئ الطوابير تفسر لماذا يطيل التحسين المحلي زمن الإنجاز الكلي.

المشاركون المستهدفون

- مديرون مسؤولون عن أداء عملية تمر بعدة إدارات.
- مختصون يحدثون نماذج العمليات أو الإجراءات أو خريطة عمليات المؤسسة.
- قادة تحسين يوجهون مشاريع الرشاقة نحو نتائج تهم العملاء.
- رؤساء وظائف كلفوا بملكية عملية متكاملة ومقاييسها.

يناسب البرنامج مؤسسات التشغيل والجودة والخدمات المشتركة والقطاع العام، إضافة إلى التصنيع والرعاية الصحية.

مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على تقييم خريطة العمليات وفق مبادئ الرشاقة وتحديد مواضع التجزئة.
2. سيكون المشاركون قادرين على بناء تسلسل هرمي للعمليات يربط مسارات القيمة بالإجراءات والمهام.
3. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص مشكلات التدفق في عملية متكاملة باستخدام خرائط مسار القيمة.
4. سيكون المشاركون قادرين على تصميم مسار قيمة مستقبلي بواجهات واضحة ونقاط سحب محددة.
5. سيكون المشاركون قادرين على إسناد أدوار ملكية العمليات وصلاحيات القرار لكل مستوى.
6. سيكون المشاركون قادرين على تبرير مجموعة من مقاييس أداء العمليات وإيقاع للحوكمة.

هيكل البرنامج

اليوم 1: أسس هندسة العمليات الرشيقة

ما مكونات هندسة العمليات الرشيقة ولماذا تحتاجها المؤسسات؟

- تطبيق مبادئ التفكير الرشيق على تصميم العمليات
- التنظيم الوظيفي مقابل التنظيم حول مسار القيمة
- عناصر بنية العمليات
- الأسباب الشائعة لتجزئة العمليات
- تحديد نطاق البنية وحدودها

اليوم 2: تشخيص خريطة العمليات الحالية

أين تفقد الخريطة الحالية الوقت والجودة والمساءلة؟

- جرد العمليات ورسم خريطتها
- رسم خريطة مسار القيمة للحالة الراهنة
- تحليل نقاط التسليم والطوابير
- قياس زمن الإنجاز ونسبة القيمة المضافة
- تقييم فجوات الملكية

اليوم 3: تصميم مسار القيمة

كيف تبنى العمليات المتكاملة بحيث يتدفق العمل؟

- مستويات التسلسل الهرمي للعمليات وقواعد التسمية
- تصميم مسار القيمة للحالة المستقبلية
- اتفاقيات الواجهة بين العمليات
- نقاط السحب وقواعد إطلاق العمل
- العمل المعياري على مستوى الإجراء

اليوم 4: ملكية العمليات وحوكمتها

من يملك كل عملية وكيف يحكم أداؤها؟

- أدوار مالك العملية وصلاحيات القرار
- مصفوفات المسؤولية للعمليات العابرة للوظائف
- مقاييس أداء العمليات وأشجار المقاييس
- إيقاع مراجعة الأداء المتدرج
- ضبط التغيير في نماذج العمليات

اليوم 5: تطبيق مخطط البنية

كيف تختبر البنية وترتب مراحلها وتسلم للاستخدام؟

- تجميع المخطط من الجلسات السابقة
- مراجعة الأقران لتصاميم مسارات القيمة
- خارطة الانتقال واختيار التجربة الأولى
- إعداد إحاطة أصحاب المصلحة
- عرض المخطط النهائي لهندسة العمليات الرشيقة

المنهجية

يقوم البرنامج على تمارين منظمة حول مسار قيمة واحد يحضره كل مشارك من مؤسسته. تقدم عروض قصيرة كل أسلوب، ثم يطبقه المشاركون على حالتهم ويقارنون النتائج مع زملائهم ويحسنون العمل. وتبين حالات من التصنيع والرعاية الصحية والخدمات المشتركة كيف يعمل منطق التصميم نفسه في بيئات مختلفة.

- نشاط مقترح: رسم الحالة الراهنة لعملية عابرة للوظائف وتحديد كل نقطة تسليم وطابور.
- نشاط مقترح: بناء تسلسل هرمي من ثلاثة مستويات لمسار قيمة واختباره مقابل حالات الزملاء.
- نشاط مقترح: صياغة صلاحيات القرار لمالك عملية ومناقشتها في مراجعة الأقران.

المخرج الختامي

يعد كل مشارك مخططا لهندسة العمليات الرشيقة لمسار قيمة واحد، يضم خريطة الحالة الراهنة وتسلسلا هرميا للعمليات وتصميم الحالة المستقبلية وجدول الملكية وصلاحيات القرار وشجرة المقاييس وخارطة الانتقال. ويستخدم في العمل مرجعا لقرارات إعادة التصميم وموجزا لأول تجربة تحسين.

الأسئلة الشائعة

هل يناسب برنامج هندسة العمليات الرشيقة المديرين الجدد على منهج الرشاقة؟

نعم، فهو يناسب المديرين في مستوى تطبيقي ويفترض معرفتك بطريقة عمل العمليات في مؤسستك. تقدم مبادئ الرشاقة في الجلسة 1، لذلك لا يشترط تدريب سابق عليها.

ما النماذج التي يقوم عليها تدريب هندسة العمليات الرشيقة؟

يقوم على مبادئ التفكير الرشيق ورسم خرائط مسار القيمة ونماذج التسلسل الهرمي للعمليات والتفكير المنظومي، وتطبق معا لتصميم بنية العمليات وتدفقها وملكيتها منظومة واحدة.

كيف يستخدم مخطط هندسة العمليات الرشيقة في العمل؟

تستخدم المخطط مرجعا متفقا عليه لبنية مسار قيمة واحد وملكيته، فهو يوجه قرارات إعادة التصميم ويحدد المقاييس التي يراجعها مالك العملية ويعرف أول تجربة.

ما الفرق بين هندسة العمليات الرشيقة ودورة رسم خرائط مسار القيمة؟

تركز دورة رسم الخرائط على تحليل تدفق واحد وتحسينه، أما هندسة العمليات الرشيقة فتنظم خريطة العمليات كلها في مستويات وتسند الملكية وصلاحيات القرار وتضع الحوكمة لاستدامة التحسين.