

# ادارة العمليات الرسم التخطيطي والتحسين

## لمحة عامة

- تهدف هذه الدورة التدريبية إلى تطوير مهارات عملية رسم الخرائط للمشاركين من خلال مساعدتهم على فهم أنواع عمليات التخطيط المختلفة من الرسوم البيانية إلى تخطيط تدفق القيمة. وسيتم عرض تقييمات عملية مختلفة ومناقشتها وشرح مثال شهير لشركة تويوتا في تطبيق مبادئ Lean لمساعدة المشاركين على فهم كيفية تحسين العمليات من خلال رسم الخرائط في قطاعي الصناعة والخدمة.

## المنهجية

- تعتمد هذه الدورة على مختلف تمارين عمليات التخطيط البسيطة والمعقدة من خلال الاستعانة بنماذج واقعية من دراسات الحالة والسيناريوهات. بالإضافة الى المحاضرات والمناقشات الجماعية والعروض التقديمية.

## أهداف الدورة

سيتمكن المشاركون في نهاية الدورة من:

- تحديد العمليات وأهميتها بالنسبة لسير العمل في المنظمة بنجاح
- التعرف على المعايير الدولية للمنهجيات والعمليات
- فحص طرق التقييم المختلفة
- ابتكار خرائط تحليل عملية وبناء عمليات تخطيط للتحسين
- تبرير الحاجة إلى أداة لقياس عمليات التحسن

## الفئات المستهدفة

- الأفراد المشاركون في تحسين المشاريع وعمليات المبادرة وتصميم العمل وتحسين الإنتاجية ومبادرات جودة التدقيق.

## محاوور الءورة

- عملفة الءءطفط
- عملفة الءءسفن
- مباءف LEAN
- عملفة القفاس
- المقارنة المعفارة

## ءعارف وءناصر العملفة

- ءعارف العملفة
- نهء عملفة الءءسفن
- مزافا عملفة رسم المءططاف
- ءناصر العملفة
- فوافء رسم المءططاف
- سماف عملفة رسم المءططاف:
- من هو العمفل؟
- ما هف نقطف رضاه؟
- من أفن فمكن الءصول على بفافاف أءاء العملفة؟
- ما مءف ءلبفة اءءفافاف العملفة؟
- ما هف سلسله قفمة الأعمال؟

## فهم نهء العملفة وفق معاففر الءوءة الءولفة

- فهم نهء العملفة
- الءصائف العملفة
- العمل بمنهء (PDCA)
- الفرص المءافه من ءفء ءقلفل زمن الءورة والءفوب
- شرح القفمة ءفر المءضافة

## تقييمات نهج العملية

- الشروط الاساسية
- عملية رسم الخرائط
- أنواع أدوات رسم الخرائط
- المخطط الانسيابي البسيط
- مخططات جيو وسباجيتي ومخططات سير العمل
- توظيف التخطيط الانسيابي
- المزود والمدخلات والعمليات والمخرجات والرسوم البيانية للعملاء (SIPOC)
- تحليلات القيمة المضافة وغير المضافة
- قيمة خرائط اتجاه التيار
- خريطة دورة الزمن
- عملية التسلسل الهرمي
- عملية رموز الخرائط

## تحليل العملية والتحسين

- عمليات تركز على خدمة العملاء
- عمليات الدعم الموجهة
- عمليات الإدارة
- تشخيص العملية
- تحليل وتحسين العملية
- مخطط السلاحف
- استخدام الخرائط العملية لتحديد الأسباب الجذرية
- الركائز الاثني عشر لتبسيط العملية
- تقنيات حل المشاكل
- عملية التدقيق كأداة للتحسين المستمر
- عملية رسم المخططات في مشاريع سداسية سيجما

## عملية القياس

- الحاجة إلى القياس
- مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs)
- قياس الأداء وبطاقة الأداء المتوازن