

## الرسم التخطيطي والتحسين في إدارة العمليات

### 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 مثل 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 إلى المحاضرات والمناقشات الجماعية والعرض 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

تبrier الحاجة إلى أداة لقياس عمليات التحسن

### الفئات المستهدفة

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

### الكفاءات المستهدفة

عملية التخطيط

مبادئ LEAN

عملية القياس

المقارنة المعيارية

## تعاريف وعناصر العملية

تعريف العملية

نهج عملية التحسين

مزایا عملية رسم المخططات

عناصر العملية

فوائد رسم المخططات

سمات عملية رسم المخططات :

من هو العميل؟

ما هي نقطة رضاه؟

من أين يمكن الحصول على بيانات أداء العملية؟

ما مدى تلبية احتياجات العملية؟

ما هي سلسلة قيمة الأعمال؟

ما مدى كفاءة وفعالية العملية؟

تحليل أصحاب المصلحة

## فهم نهج العملية وفق معايير الجودة الدولية

فهم نهج العملية

الخصائص العملية

الفرص المتاحة من حيث تقليل زمن الدورة والعيوب

شرح القيمة غير المضافة

## 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 ( SI POC )

تحليلات القيمة المضافة وغير المضافة

قيمة خرائط اتجاه التيار

خريطة دورة الزمن

عملية التسلسل الهرمي

عملية رموز الخرائط

" التخطيط DEFO I "

مبادئ Lean للحد من هدر العمليات

أنواع الهدر الثمانية في العمليات

: 5S إطار لتنظيم والحفاظ على مكان عملك

تحليل الفشل وتحليلات التأثير ( FMEA )

عمليات تركز على خدمة العملاء

عمليات الدعم الموجهة

عمليات الإدارية

تشخيص العملية

تحليل وتحسين العملية

منظط السلاحف

استخدام الخرائط العملية لتحديد الأسباب الجذرية

الرئائز الاثني عشر لتبسيط العملية

تقنيات حل المشاكل

عملية التدقيق كأداة للتحسين المستمر

عملية رسم المخططات في مشاريع سدارسية سيجما

## **عملية القياس**

النهاية إلى القياس

مؤشرات الأداء الرئيسية ( KPIs )

قياس الأداء وبطاقة الأداء المتوازن