CORE CONCEPT

إدارة العمليات وتطوير إجراءات التشغيل القياسية

SOP

إدارة العمليات وتطوير إجراءات التشغيل القياسية SOP

العمق التقني: ممارس · **أسلوب التطبيق:** جولة تفتيش ميدانية

مقدمة

تكتب الإجراءات في كثير من المؤسسات مرة واحدة لأغراض التدقيق، وتحفظ في مجلدات مشتركة، ونادرا ما تطابق طريقة أداء العمل فعليا. فيعتمد الموظفون على الذاكرة والحلول البديلة غير الرسمية، وتتفاوت النتائج بين الورديات والمواقع، وتغادر المعرفة مع الموظفين ذوي الخبرة. تمكن هذه الدورة من كور كونسبت المسؤولين عن توثيق العمليات من بناء هيكل للعمليات، ونمذجتها بترميز معتمد، وكتابة إجراءات تشغيل قياسية يستطيع موظفو الخطوط الأمامية اتباعها، والتحقق منها بجولة ميدانية على العملية. ويخرج المشاركون بحزمة إجراءات تشغيل قياسية مضبوطة لعملية في مؤسساتهم.

أهداف الدورة

- تنظيم عمليات المؤسسة في هيكل موثق بملاك محددين باستخدام إطار تصنيف العمليات من APQC ومصفوفة RACI
- نمذجة العمليات باستخدام SIPOC وBPMN 2.0 ومخطط السلحفاة وفق معيار موحد
- كتابة إجراءات تشغيل قياسية وتعليمات عمل واضحة يتبعها موظفو الخطوط الأمامية دون شرح إضافي
- تضمين الضوابط الرقابية ومنع الأخطاء ومقاييس الأداء وضبط الوثائق في كل إجراء
- إعداد حزمة إجراءات تشغيل قياسية مضبوطة لعملية في مؤسسة المشارك يتم التحقق منها بجولة منظمة

الفئة المستهدفة

- مسؤولو العمليات والجودة المختصون بتوثيق الإجراءات وتحديثها
- مشرفو العمليات المسؤولون عن اتساق تنفيذ المهام بين الورديات والمواقع
- محللو الأعمال الذين يرسمون العمليات لمشاريع التحسين أو الأنظمة
- مسؤولو ضبط الوثائق المختصون بإصدارات الإجراءات واعتمادها وتوزيعها
- مسؤولو الرقابة الداخلية والامتثال الذين يختبرون الإجراءات مقابل الممارسة الفعلية
- منسقو التدريب الذين يحولون الإجراءات إلى تعليمات للتدريب على رأس العمل

محاور الدورة

اليوم الأول: أسس إدارة العمليات وهيكل العمليات

- مبادئ نهج العمليات في المواصفة ISO 9001:2026
- بناء هيكل العمليات باستخدام إطار تصنيف العمليات APQC PCF 7.4
- التسلسل الهرمي للعمليات من سلسلة القيمة في المستوى الأول إلى المهمة في المستوى الرابع
- ميثاق دور مالك العملية ومصفوفة RACI
- حصر العمليات القائمة وسجل فجوات إجراءات التشغيل القياسية

اليوم الثاني: ترميزات نمذجة العمليات ومعايير التوثيق

- تحديد حدود العملية باستخدام SIPOC
- ترميز BPMN 2.0 لنمذجة العمليات وفق المواصفة ISO/IEC 19510:2013
- مخطط السلحفاة للعملية: الموارد والضوابط والمقاييس
- إرشادات المعلومات الموثقة وفق المواصفة ISO 10013:2021
- اختيار صيغة الإجراء: قائمة خطوات أو هرمية أو مخطط تدفق أو قائمة تحقق

اليوم الثالث: كتابة إجراءات التشغيل القياسية والتحقق منها

- استمارة ملاحظة جولة Gemba لتوثيق العملية كما هي
- بنية نموذج الإجراء: الغرض والنطاق والمسؤوليات والخطوات والسجلات
- كتابة التعليمات بلغة واضحة واختبارها بمؤشر Flesch لسهولة القراءة
- تعليمات العمل المصورة وأوراق تحليل المهمة وفق منهجية TWI
- التحقق المكتبي من الإجراء مع منفذي العملية

اليوم الرابع: الضوابط والمخاطر وأداء العمليات

- مصفوفة مخاطر العملية وضوابطها المتوافقة مع المواصفة ISO 31000:2018
- منع الأخطاء بأدوات Poka-Yoke ونقاط التحقق
- مؤشرات أداء العمليات: زمن الدورة ونسبة النجاح من المرة الأولى ونسبة الالتزام بالإجراء
- ضبط الوثائق والاحتفاظ بالسجلات باستخدام المواصفة ISO 15489-1:2016
- تقييم نضج العمليات بنموذج OMG لنضج عمليات الأعمال

اليوم الخامس: جولة التفتيش الميدانية وحزمة الإجراءات المضبوطة

- جولة على عملية استلام المستودع مقابل مسودة الإجراء
- جولة على عملية معالجة طلبات الخدمة: الانحرافات وثغرات الضوابط
- بناء حزمة إجراءات تشغيل قياسية مضبوطة لعملية في مؤسسة المشارك
- خطة تعميم الإجراء وسجل اعتماد الكفاءة
- تدقيق الزملاء لحزم الإجراءات باستخدام قائمة تحقق الجولة

المهارات المكتسبة

- بناء هيكل العمليات
- نمذجة العمليات
- كتابة الإجراءات
- تصميم تعليمات العمل
- ضبط مخاطر العمليات
- ضبط الوثائق
- قياس أداء العمليات
- التحقق من العمليات بالجولات الميدانية

لماذا تحضر هذه الدورة

- تعود إلى عملك بحزمة إجراءات تشغيل قياسية مضبوطة لعملية حقيقية تم التحقق منها بجولة ميدانية
- تكتب إجراءات يستخدمها الموظفون فعلا، فتبقى النتائج متسقة بين الورديات والمواقع والموظفين الجدد
- تكتشف الفجوات بين الإجراء الموثق والممارسة الفعلية قبل أن يكتشفها مدقق أو حادث
- تقارن أساليب التوثيق بزملاء من قطاعات الخدمات اللوجستية والرعاية الصحية والمرافق والخدمات

الخاتمة

لا يكون الإجراء مفيدا إلا إذا عكس العمل كما يؤدى فعلا وبقي مضبوطا كلما تغير العمل. تنتقل الدورة من بناء هيكل العمليات، مرورا بترميزات النمذجة المعتمدة ومعايير التوثيق، وصولا إلى كتابة إجراءات التشغيل القياسية وتعليمات العمل والتحقق منها وضبطها. ويطبق اليوم الأخير جولات منظمة لاختبار الإجراءات مقابل خطوات العملية الفعلية، وينتج حزمة إجراءات مضبوطة يعتمدها المشارك نموذجا لتوثيق بقية عمليات مؤسسته.