CONCEPT

الإدارة الرشيقة للعمليات المكتبية والخدمية: خريطة تدفق القيمة وانسيابية العمل والكايزن

17 – 21 مايو 2027

برشلونة - فندق أربع نجوم في حي إيكسامبلا



الإدارة الرشيقة للعمليات المكتبية والخدمية: خريطة تدفق القيمة وانسيابية العمل والكايزن

المرجع: 73_9076 **التاريخ:** 17 – 21 مايو 2027 **المكان:** برشلونة - فندق أربع نجوم في حي إيكسامبلا **الرسوم:** SAR 23500

مقدمة:

تقضي الطلبات والمعاملات والفواتير والموافقات في الإدارات المكتبية والخدمية معظم زمن إنجازها في الانتظار داخل قوائم العمل وصناديق البريد ودورات الاعتماد، بينما لا يستغرق العمل الفعلي سوى دقائق. ولأن ما يتدفق هنا هو المعلومات لا المواد، يبقى هذا التأخير خفيا ويراه المستفيد خدمة بطيئة وغير منتظمة. تطبق هذه الدورة من كور كونسبت مبادئ الإدارة الرشيقة للعمليات المكتبية والخدمية، من خلال خريطة تدفق القيمة للمعاملات ومؤشرات الانسيابية وحدود العمل الجاري والإدارة المرئية اليومية. ويعد المشاركون خطة تحسين تدفق القيمة المكتبي لعملية من الطلب حتى الإنجاز في إداراتهم.

أهداف الدورة:

- تحويل مبادئ Lean الخمسة مبادئ التفكير الرشيق: القيمة وتدفق القيمة والانسيابية والسحب والكمال إلى واقع الطلبات والحالات والمستندات التي يعالجها فريق مكتبي أو خدمي
- تصنيف أنواع الهدر الثمانية في الأعمال الإدارية، ومنها دورات الاعتماد والتسليم بين الأطراف والتجميع وتكدس المعلومات، استنادا إلى شواهد من العملية
- رسم خريطة تدفق القيمة لعملية مكتبية وحساب زمن المعالجة وزمن الإنجاز ونسبة الاكتمال والدقة ونسبة النشاط
- وضع حدود للعمل الجاري وقواعد للسحب في قائمة انتظار خدمية باستخدام قانون Little العلاقة بين العمل الجاري والإنتاجية وزمن الإنجاز وبيانات الإنتاجية
- إرساء العمل القياسي و5S الرقمية منهجية التنظيم الخماسية واللوحات المرئية والاجتماعات اليومية المتدرجة للحفاظ على استقرار تدفق العمل في الفريق الخدمي
- تصميم فعالية كايزن لعملية مكتبية وتيسيرها وإعداد خطة تحسين تدفق القيمة المكتبي

الفئة المستهدفة:

- مالكو العمليات المسؤولون عن زمن معالجة الطلبات أو الحالات أو المعاملات من بدايتها إلى نهايتها
- قادة الفرق الذين يوزعون العمل اليومي في فرق المكاتب الخلفية والخدمات المشتركة
- منسقو التحسين الذين يدعمون مبادرات الإدارة الرشيقة في الإدارات الإدارية
- مشرفو خدمة العملاء المسؤولون عن قوائم الانتظار والأعمال المتراكمة ومستويات الخدمة
- محللو العمليات الذين يقيسون حجم العمل وزمن الإنجاز وإعادة العمل في العمليات الخدمية

محاور الدورة:

اليوم 1: التفكير الرشيق في العمل المكتبي والخدمي

- مبادئ Lean الخمسة مطبقة على الطلبات والحالات والموافقات
- تحديد القيمة للمستفيدين الداخليين والخارجيين من الخدمة
- أنواع الهدر الثمانية في الأعمال الإدارية باستخدام قائمة DOWNTIME قائمة تذكيرية بأنواع الهدر
- تدفق المعلومات مقابل تدفق المواد في العمليات المكتبية
- جولة تتبع الطلب حتى الإنجاز وسجل رصد الهدر

اليوم 2: خريطة تدفق القيمة المكتبية ومؤشرات الانسيابية

- رموز خريطة تدفق القيمة للمعاملات ومسارات المسؤولية ومربعات البيانات
- قياس زمن المعالجة وزمن الإنجاز وزمن الانتظار من بيانات الحالات
- نسبة الاكتمال والدقة وجودة المرور الأول التراكمية
- حساب نسبة النشاط وكفاءة التدفق
- أسئلة تصميم الحالة المستقبلية لتدفق القيمة المكتبي

اليوم 3: بناء الانسيابية والسحب في قوائم الانتظار الخدمية

- قانون Little: العمل الجاري والإنتاجية وزمن الإنجاز
- حدود العمل الجاري وقواعد السحب لقوائم العمل المشتركة
- تقليص حجم الدفعات في النماذج والتقارير والموافقات
- العمل القياسي للمهام المعرفية وتصميم قوائم التحقق
- تحليل الطلب: طلب القيمة مقابل طلب الإخفاق

اليوم 4: الإدارة المرئية و5S الرقمية وفعاليات كايزن

- لوحات الإدارة المرئية لحالة العمل المكتبي
- جدول الاجتماع اليومي المتدرج وآلية التصعيد
- 5S الرقمية للمجلدات المشتركة وصناديق البريد ومساحات العمل
- ميثاق فعالية كايزن وأدوار الفريق وجدول الأيام الثلاثة
- العمل القياسي للقائد وتدقيق استدامة التحسين

اليوم 5: دراسة الحالات وخطة تحسين تدفق القيمة المكتبي

- حالة اعتماد فواتير الموردين: تشخيص الانتظار وإعادة العمل
- حالة تسجيل العملاء الجدد: تقليل التسليم بين الأطراف وخريطة الحالة المستقبلية
- لوحة مؤشرات الانسيابية لعملية من عمليات المشارك
- صياغة خطة تحسين تدفق القيمة المكتبي
- لجنة مناقشة الزملاء وخارطة طريق كايزن لتسعين يوما

المهارات التي ستكتسبها:

- تحليل الهدر في الأعمال الإدارية
- رسم خريطة تدفق القيمة المكتبية
- قياس كفاءة التدفق
- إدارة قوائم الانتظار والعمل الجاري
- توحيد العمل المعرفي
- الإدارة المرئية اليومية
- تيسير فعاليات كايزن
- تحليل أنماط الطلب

لماذا تحضر هذه الدورة:

- العودة بخطة تحسين تدفق القيمة المكتبي لعملية من إدارتك مع مؤشرات انسيابية أساسية
- أن تبين للمديرين أين تقع أيام الانتظار بين دقائق العمل الفعلي بأرقام مأخوذة من بيانات الحالات
- خفض الأعمال المتراكمة وزمن الإنجاز في فريقك عبر قواعد لقوائم الانتظار واجتماعات يومية يمكن بدؤها في الأسبوع التالي
- مقارنة ممارسات تحسين العمليات المكتبية والخدمية مع نظراء من المالية والخدمات العامة والمصارف والإدارة الصحية

الخاتمة:

تتحسن العمليات المكتبية والخدمية حين يرى الفريق كيف تتدفق الطلبات فعلا، ويقيس الانتظار بين الخطوات، ويغير القواعد التي تصنع قوائم الانتظار وإعادة العمل. تنتقل الدورة من مبادئ التفكير الرشيق وأنواع الهدر في الأعمال الإدارية، إلى خريطة تدفق القيمة المكتبية ومؤشرات الانسيابية، ثم السحب وحدود العمل الجاري والعمل القياسي والإدارة المرئية وفعاليات كايزن. ويطبق اليوم الأخير هذه الأساليب على حالات من قطاعات متعددة، ليخرج المشاركون بخطة تحسين تدفق القيمة المكتبي جاهزة للانطلاق بها في فعالية كايزن.