

## المعارف المكتسبة:

- معرفة أساسيات مجال إدارة إجراءات العمل
- معرفة معاني إجراءات العمل وتعلم أنواعها
- معرفة أساليب تحليل وتصميم إجراءات العمل
- معرفة أنواع مؤشرات الأداء الرئيسية للإجراءات Process KPIs
- معرفة المراحل الخمسة لمنهجية SprintPiP

## المهارات المكتسبة:

- القدرة على إدارة وتنفيذ مشاريع تحسين الإجراءات في مدة زمنية قصيرة.
- إكمام آلية جمع المعلومات بطريقة تفاعلية وبوسائل بصرية محفزة.
- اكتساب أساليب تيسير ورش عمل تحليل وتصميم الإجراءات.
- احتراف الطريقة العلمية لتحليل المشاكل وأسبابها الجذرية.
- إتقان توليد الأفكار وابتكار الحلول لسد فجوات الأداء.
- ضبط تخطيط مشاريع التغيير ووضع مسؤوليات التنفيذ.

## الفئة المستهدفة:

- الموظفون والمدراء في الإدارات والأقسام التالية:
- مكاتب تحقيق الرؤية
  - مكاتب إدارة الإجراءات
  - التميز المؤسسي والجودة
  - مكاتب إدارة الاستراتيجية والتخطيط
  - تحليل الأعمال وذكاء الأعمال
  - العمليات التشغيلية، إدارة التغيير، إدارة المشاريع، والموارد البشرية

## مقدم البرنامج: حسان الحميدان

### خبير تحسين وحوكمة الإجراءات

يملك خبرة عميقة في كافة مجالات إدارة إجراءات العمل، عمل فيها لدى عدة جهات حكومية وخاصة، ونفذ خلالها أكثر من 50 مشروع تحسين إجراءات، تنوعت نتائجها بين:

- ضبط وتحسين أداء العمل
- أتمتة الإجراءات
- تحسين تجربة العميل

ولديه خبرة في حوكمة الإجراءات وتصميم النماذج والأدلة التشغيلية لمكاتب إدارة الإجراءات، يشغل حالياً منصب مدير إستشاري في شركة ES Consulting.



@7san9



## الهدف العام للبرنامج

تحسين الإجراءات له أثر كبير ومباشر على تحسين أداء الخدمات والمنتجات التي تقدمها أي شركة أو مؤسسة، فخلق وتقديم أي منفعة للعملاء الخارجيين أو الداخليين يتم عبر تلك الإجراءات، والعلاقة طردية هنا، إذا تحسنت الإجراءات تحسنت معها الخدمات والمنتجات تلقائياً حتى ينعكس ذلك تدريجياً على رضا العملاء بصورة إيجابية.

في برنامج منهجية SprintPiP التطبيقي (70%) عملي، نؤهل المتدربين على إتقان منهجية حديثة ومتطورة لتحليل وتصميم الإجراءات وتحسينها، تمتاز بسرعة تنفيذها وسهولة تطبيقها، بحيث تمكن المتدرب من إدارة وتنفيذ مشاريع تحسين الإجراءات بكل يسر وإيجاز.

تعتمد المنهجية على موجات العمل السريعة التي لا تزيد عن 10 أيام عمل، تحتوي كل موجة عمل على مراحل المنهجية التي تقسم مشروع تحسين الإجراءات إلى خمس مراحل، هي:

1. مرحلة الجاهزية
2. مرحلة التصور
3. مرحلة التحليل
4. مرحلة التصميم
5. مرحلة الإطلاق