

المحاضرة الأولى: المفاهيم الأساسية للسيورورات

أولاً: الإدارة بالسيورورات

تعتبر الإدارة بالسيورورات (أو الإدارة بالعمليات) نهجًا حديثًا لتحسين كفاءة وفعالية العمليات داخل المؤسسات. يركز هذا النهج على تحليل وتحسين السيورورات التي تشكل أساس أداء المنظمة. يهدف إلى تحقيق التكامل والتحسين المستمر من خلال تصميم وتحسين العمليات.

1- **تعريف الإدارة بالسيورورات:** مصطلح "الإدارة بالسيورورات" يشير إلى استخدام مفهوم السيورورات (أو العمليات) في تحسين وتحسين العمليات الإدارية داخل المؤسسات أو المنظمات. يتمثل هدف هذا النهج في تحسين كفاءة وفعالية العمليات من خلال تحليلها بشكل دقيق وتصميمها بشكل أفضل.

السيورورات تشير إلى سلسلة من الخطوات التي تتبعها المؤسسة لتحقيق هدف محدد. يمكن أن تكون هذه السيورورات ذات صلة بأي نشاط يتم تنفيذه في سياق العمل، مثل إجراءات التصنيع، أو إدارة المشروعات، أو العمليات الإدارية الأخرى.

عندما يتم تطبيق مفهوم "الإدارة بالسيورورات"، يتم تحليل السيورورات الحالية لتحديد المجالات التي يمكن تحسينها. يتم ذلك عن طريق تحليل العمليات الحالية، وتحديد المشاكل المحتملة، وتصميم حلول فعالة لتحسين تلك العمليات. هذا يشمل غالبًا تبسيط الإجراءات، واستخدام التكنولوجيا لتحسين الأداء، وتحسين التنسيق بين الأقسام المختلفة.

باختصار، الإدارة بالسيورورات تركز على تحسين كفاءة العمليات الداخلية من خلال فحصها بشكل دقيق وتحسينها بشكل مستمر.

2- المراحل الرئيسية للإدارة بالسيورورات:

أ- تحليل العمليات (السيورورة) الحالية:

- ✓ يتضمن دراسة وفحص السيورورات الحالية لتحديد الخطوات والعمليات.
- ✓ تحديد المشاكل والتحديات التي قد تواجه تلك العمليات.

ب- تصميم السيورورات المستقبلية:

- ✓ تطوير نموذج جديد للعمليات بناءً على التحليل السابق.
- ✓ تحسين التدفقات العملية وتسهيل التفاعل بين الأقسام.

ت- تنفيذ التحسينات:

- ✓ تطبيق التحسينات المقترحة على أرض الواقع.
- ✓ التدريب والتوجيه للموظفين الذين سيتأثرون بالتغييرات.

ث- مراقبة الأداء والتحسين المستمر:

- ✓ رصد أداء العمليات الجديدة.
- ✓ جمع البيانات وتقييم كفاءة التحسينات.
- ✓ إجراء تعديلات إضافية لتحقيق التحسين المستمر.

3- فوائد الإدارة بالسيورورات:

- تحسين الكفاءة: تحليل وتحسين العمليات يزيد من كفاءة إنتاج المؤسسة.
- توفير التكاليف: تقليل الهدر وزيادة الكفاءة يؤدي إلى توفير التكاليف التشغيلية.
- زيادة رضا العملاء: تحسين العمليات ينعكس إيجاباً على جودة المنتج أو الخدمة وبالتالي رضا العملاء.
- تعزيز التفاعلية بين الأقسام: تصميم العمليات بشكل أفضل يعزز التفاعل والتعاون بين الأقسام المختلفة.

4- تحديات الإدارة بالسيورورات:

- تغيير الثقافة التنظيمية: قد يكون من الصعب تغيير سلوك الموظفين وتكوين ثقافة تنظيمية جديدة.
- تكامل التكنولوجيا: توظيف التكنولوجيا بشكل فعال يتطلب استثمارات وتحديثات مستمرة.
- تدريب الموظفين: ضرورة تدريب الموظفين على التغييرات والتكنولوجيا الجديدة.

ثانياً: المفاهيم الأساسية للسيورورات

- السيورورة (العملية): السيورورة هي سلسلة من الخطوات المتتابعة التي يتم اتخاذها لتحقيق هدف محدد. يمكن أن تشمل السيورورة جميع الأنشطة من بداية إلى نهاية، مع التركيز على تحقيق الفعالية والجودة.
- تحليل السيورورات (BPM): يعني تحليل السيورورات فحص وتقييم الخطوات والعمليات التي تشكل سيورورة عمل. يهدف إلى تحديد المشكلات والتحسينات الممكنة لتعزيز أداء العمليات.
- تصميم السيورورات: يتضمن تصميم السيورورات إعادة هيكلة العمليات بشكل يزيد من فعاليتها. يشمل ذلك تحسين التدفقات العملية وتعيين المسؤوليات.
- الأتمتة (Automation): استخدام التكنولوجيا لتنفيذ بعض أو كل الخطوات في السيورورة بشكل آلي. يهدف إلى زيادة الكفاءة وتقليل الخطأ البشري.
- مؤشرات الأداء (KPIs): تقاس مؤشرات الأداء أداء السيورورات بشكل كمي. تتضمن هذه المؤشرات الزمن المستغرق وجودة الإنتاج وتكاليف التشغيل.
- التحسين المستمر: يشير إلى الجهود المستمرة لتحسين السيورورات بناءً على تقييم مستمر وتحليل الأداء. يستند إلى فلسفة التطوير المستمر لتحقيق أقصى قدر من الكفاءة.
- إدارة الجودة الشاملة (TQM): تركز على تحسين الجودة والكفاءة من خلال مشاركة جميع أعضاء المنظمة في عمليات التحسين.
- التدويل (Outsourcing): نقل بعض أو جميع جوانب السيورورات إلى جهة خارجية لتحقيق فوائد مثل توفير التكاليف والتخصص.

9. تحليل الفجوة: **(Gap Analysis)** يستخدم لتحديد الفجوة بين الأداء الحالي والأداء المستهدف، مما يساعد في وضع استراتيجيات لتحقيق التحسين.
10. توثيق السيورورات: **(Process Documentation)** توثيق كل التفاصيل اللازمة حول السيورورات بما في ذلك الخطوات والمسؤوليات والإجراءات. يساعد في تحقيق الشفافية وتوجيه التدريب.
11. مسؤولية العملية: **(Process Ownership)** تعيين مسؤول للسيورورة لضمان تحقيق الأهداف وتطويرها بشكل مستمر.
12. تقييم المخاطر: **(Risk Assessment)** تحديد وتقييم المخاطر المحتملة التي يمكن أن تؤثر على أداء السيورورات.