المهارات السلوكية

تصميم مسارات العمل وتحسينها

يوم واحد لوصف مسار عمل كما يجري فعلاً، ورصد خسائره، وإعادة بنائه مع الأشخاص الذين ينفذونه. رسم الخرائط وتحليل المراحل التي لا تضيف قيمة والواجهات بين المصالح ومعيار العمل: تُطبَّق المنهجية على مسار في تنظيمكم، من استقبال طلبية إلى معالجة شكاية أو تدبير المشتريات.

المدة : 1 يوم

الأهداف

1. وصف مسار من البداية إلى النهاية: المحفز والمراحل والفاعلون والمدخلات والمخرجات والزبون
2. رسم خريطة السير الفعلي ومقارنته بالمسطرة المكتوبة
3. تحديد الخسائر: الانتظار والإدخال المزدوج والذهاب والإياب والمراقبات المكررة والانقطاعات بين المصالح
4. تصميم مسار مستهدف بسيط وتدوينه في معيار عمل
5. تهيئة التنفيذ مع الأشخاص الذين ينفذون المسار وقياس المكسب المحقق

البرنامج

اليوم 1 – صباحًا

- مسار ومسطرة وطريقة عمل: ما يصفه كل منها
- تحديد نطاق مسار: المحفز والزبون والنتيجة المنتظرة والمسؤول
- رسم خريطة السير الفعلي: مخطط انسيابي بحارات حسب الفاعل
- تمرين: خريطة مسار في تنظيمكم على لوح ورقي

اليوم 1 – مساءً (ورشة)

- مطاردة الخسائر: الانتظار وإعادة الإدخال والمصادقات غير المجدية والرجوع إلى الوراء
- الواجهات بين المصالح: من ينتظر ماذا ممن، وفي أي وقت
- تصميم المسار المستهدف ومعيار العمل المرتبط به
- ورشة: المسار المستهدف ومؤشر المكسب وخطة التنفيذ، ثم اختبار المكتسبات

المقاربة البيداغوجية

- خريطة بحارات لمسار حقيقي، تُنجَز في مجموعات فرعية
- ملاحظة المسار في الميدان حين تُنظَّم الدورة في موقعكم
- حالة معالجة طلبية لدى موزع وشكاية زبون في مقاولة صناعية صغرى ومتوسطة
- مقارنة بين المسطرة المكتوبة والممارسة الملاحَظة
- جدار من الأوراق اللاصقة ومخطط انسيابي، دون برنامج متخصص

التقييم والوثائق

اختبار للمكتسبات في نهاية اليوم ومراجعة الخريطة والمسار المستهدف المنجزين في الورشة. تقييم فوري في اليوم الموالي.؛ وشهادة مرقمة قابلة للتحقق عبر الإنترنت لكل مشارك وتقرير عن التكوين للمقاولة(1+J)

.OmniLearn دعامات ثنائية اللغة لكل مشارك؛ وكل تكوين حضوري مرفق بنسخته الرقمية على منصة

معلومة مفيدة

لوضع هذه المنهجية بين مقاربات الجودة، يُنظر في «مقاربات الجودة والتميز مشروحة للمديرين». ولتتبع أداء المسار بعد ذلك، يُنظر في «القيادة بالأنظمة والمؤشرات».

معلومات عملية

المدة	يوم 1
الفئة المستهدفة	المديرون ومسؤولو العمليات ومسؤولو الجودة أو الطرائق أو اللوجستيك أو الإدارة
المتطلبات المسبقة	لا يشترط أي مستوى سابق؛ مع معرفة المسار الذي يراد الاشتغال عليه
عدد المشاركين	مجموعات من 6 إلى 12 مشاركًا داخل المقاولة
الصيغة	داخل المقاولة، حضوريًا في موقعكم
اللغة	الفرنسية أو الدارجة أو الإنجليزية؛ دعامات ثنائية اللغة
التمويل	العقود الخاصة للتكوين لدى مكتب التكوين المهني (TFP)، ومجموعات الاستشارة GIAC، والمغرب المقاولات: تُعدّ الملفات معكم دون أي تكلفة إضافية.
تكييف البرنامج	برنامج مكيَّف مع مساطركم وتجهيزاتكم والفئة المستهدفة

أسئلة شائعة

هل يجب الحصول على شهادة ISO 9001 لتطبيق المنهجية؟
لا. تُطبَّق على أي تنظيم. وفي مقاولة حاصلة على الشهادة، تساعد فوق ذلك على التقريب بين المساطر المكتوبة والممارسة الفعلية، وهو ما يتحقق منه المدققون.

من ينبغي إشراكه؟
مسؤول المسار وأشخاص ينفذونه، من مصلحتين معنيتين على الأقل. فالخسائر توجد غالباً عند الواجهات، التي لا تراها أي مصلحة بمفردها.

ما الفرق بينه وبين «مقاربات الجودة والتميز مشروحة للمديرين»؟
يقدم ذلك التكوين لمحة عن مقاربات الجودة ودور المدير. أما هذا فيوم منهجية: نرسم خريطة مسار حقيقي في المقاولة ونعيد بناءه.

هل يُطبَّق المسار الجديد أثناء التكوين؟
ينتج اليوم المسار المستهدف ومعيار عمله وخطة التنفيذ. ثم يعود النشر إلى الفريق، بمؤشر المكسب المحدد في الورشة لقياس أثره.