معايير أنظمة الإدارة

مقاربة العمليات والمؤشرات

يومان لبناء خريطة عملياتكم أو إعادة صياغتها وقيادتها بمؤشرات مفيدة. يحدد المشاركون العمليات ومدخلاتها ومخرجاتها وتفاعلاتها ومسؤوليها، ويحررون بطاقات للعمليات، ثم يختارون مؤشرات تقيس الفعالية لا النشاط. ويُشتغل على منظمتكم: وتنصرفون بخريطة معاد النظر فيها وبطاقات عمليات وأول سلسلة من المؤشرات.

المدة : 2 أيام

الأهداف

1. شرح ما تنتظره معايير أنظمة التدبير من مقاربة العمليات
2. تحديد عمليات منظمتكم وتفاعلاتها ومسؤوليها
3. بناء خريطة وبطاقات عمليات تفيد في الاستعمال اليومي وفي التدقيق
4. اختيار مؤشرات للفعالية والنجاعة، مع الهدف والوتيرة ومصدر المعطيات
5. إجراء مراجعة للعمليات قائمة على المؤشرات والمخاطر

البرنامج

اليوم 1 – صباحًا

- العملية والمسطرة والنشاط: توضيح المفردات
- المعايير ذات البنية الموحدة في مجال ISO 9001:2026 ما يطلبه
- مقاربة العمليات
- عمليات التدبير والإنجاز والدعم: التصنيفات والمزالق الشائعة
- تشخيص خريطة عملياتكم الحالية

اليوم 1 – مساءً

- المدخلات والمخرجات والزبناء الداخليون والتفاعلات بين العمليات
- المخطط الانسيابي ومصفوفة SIPOC :أدوات الوصف
- المسؤوليات
- دور مسؤول العملية: السلطة والموارد وتقديم الحساب
- تمرين: إعادة صياغة خريطة عمليات منظمتكم

اليوم 2 – صباحًا

- مؤشرات النشاط والفعالية والنجاعة: اختيار ما نقيسه
- بطاقة المؤشر: التعريف والصيغة والمصدر والوتيرة والهدف والمسؤول
- ربط المؤشرات بأهداف العملية ومخاطرها
- رصد المؤشرات التي لا يقرؤها أحد والتخلص منها

اليوم 2 – مساءً (ورشة)

- ورشة: بطاقة عملية كاملة وثلاثة مؤشرات لعمليتين من عملياتكم
- تحضير مراجعة للعمليات وتنشيطها
- عرض الخريطة على مدقق
- اختبار المكتسبات وعرض الأعمال

المقاربة البيداغوجية

- عمل في مجموعات فرعية على خريطتكم، على السبورة ثم على ملف
- تحرير بطاقات للعمليات وبطاقات للمؤشرات انطلاقاً من معطياتكم
- وضعية تطبيقية: مراجعة عملية ينشطها مسؤول ويلاحظها الفوج
- اختبار في منتصف الدورة واختبار نهائي
- نماذج لبطاقات العمليات والمؤشرات تُسلَّم في صيغة قابلة للتعديل

التقييم والوثائق

يحصل كل مشارك على شهادة مرقّمة قابلة .(J+1) اختبار في منتصف الدورة واختبار للمكتسبات، وتقييم فوري في اليوم الموالي .للتحقق عبر الإنترنت؛ وتتوصل المقاولة بتقرير عن التكوين وبالخريطة المعاد النظر فيها والبطاقات المنجزة في الورشة

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

معلومة مفيدة

المتطلبات والتنفيذ» وقبل «المدقق – ISO 9001:2026» بعد ،ISO 9001:2026 يندرج هذا التكوين ضمن مسار المصادقة على .QSE» وبخصوص التقارير الموجهة للإدارة، انظروا «لوحات القيادة ومؤشرات .«ISO 19011:2018 – الداخلي

معلومات عملية

المدة	أيام 2
الفئة المستهدفة	مسؤولو العمليات ومسؤولو الجودة وأعضاء الإدارة
المتطلبات المسبقة	أو معيار آخر لنظام التدبير ISO 9001 مبادئ أساسية حول
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	والمغرب ،GIAC ومجموعات الاستشارة ،(TFP) العقود الخاصة للتكوين لدى مكتب التكوين المهني .المقاولات: نُعدّ الملفات معكم دون أي تكلفة إضافية
تكييف البرنامج	برنامج مكيَّف مع مساطركم وتجهيزاتكم والفئة المستهدفة

أسئلة شائعة

هل يلزم أن تكون لدينا خريطة عمليات أصلاً؟
لا. فالمنظمات التي ليست لها خريطة تبنيها أثناء التكوين؛ وتقابل التي لها خريطة بين خريطتها وسير عملها الفعلي، مما يؤدي .غالباً إلى تبسيطها

من ينبغي أن يشارك؟
مسؤولو العمليات ومسؤول الجودة، وإن أمكن أحد أعضاء الإدارة. فالخريطة تلزم بتوزيع المسؤوليات: وتُحسم أفضل مع من .يتحملونها

؟«QSE» ما الفرق بينه وبين «لوحات القيادة ومؤشرات
هنا تُبنى المؤشرات عملية بعملية، انطلاقاً من الخريطة. أما تكوين لوحات القيادة فينطلق من المؤشرات القائمة لبناء تقارير .الجودة والسلامة والبيئة الموجهة للإدارة

؟ISO 9001 هل تصلح هذه المقاربة لمعايير غير
تقوم بدورها على مقاربة العمليات؛ وتشكل خريطة متينة قاعدة لنظام ISO 22000:2018 وISO 45001:2018 وISO 14001:2026 نعم. فـ .مندمج