التميّز التشغيلي

Lean Office (Lean في العمل الإداري)

على العمليات الإدارية وعمليات الدعم: معالجة الطلبيات والمشتريات وفواتير الموردين Lean يوم واحد لتطبيق والتوظيف وتدبير الوثائق. يرصد المشاركون مظاهر الهدر الخاصة بالمكتب، ويرسمون عملية من مقاولتكم من الطلب .إلى تسليم الخدمة، ويبنون تدفقًا أقصر بمعاييره ولوحاته. ويغادرون ومعهم الرسم الحالي وهدف وأولى الإجراءات

المدة : 1 يوم

الأهداف

1. **لعملية يكون منتجها معلومة أو ملفًا Lean شرح ما يقدمه**
2. **تحديد مظاهر الهدر المكتبي: الانتظار وإعادة الإدخال وتعدد المصادقات والذهاب والإياب والملفات غير المكتملة**
3. **رسم عملية عرضانية وقياس أجلها الإجمالي وزمن معالجتها الفعلي**
4. **بناء عملية مستهدفة: المرور الصحيح من المرة الأولى ومعيار العمل وقواعد الأولوية**
5. **إرساء قيادة بصرية للملفات الجارية ولقاءات فريق قصيرة**

البرنامج

اليوم 1 – صباحًا

في المكتب: الزبون الداخلي أو الخارجي والقيمة المضافة Lean
- **والأجل الإجمالي مقابل زمن المعالجة**

مظاهر الهدر الإداري موضَّحة بحالات من المشتريات وإدارة
- **المبيعات والموارد البشرية وخدمة الزبناء**

اختيار عملية من مقاولتكم: البداية والنهاية والزبون وحجم
- **الملفات**

رسم الحالة الحالية: المراحل وطوابير الانتظار وإعادة الإدخال
- **وحلقات التصحيح**

اليوم 1 – مساءً (ورشة)

المرور الصحيح من المرة الأولى: نماذج ولوائح مراقبة وتعريف
- **ملف مكتمل**

معيار العمل الإداري وتصنيف الملفات المشتركة وفق منطق
- **5S**

ورشة: العملية المستهدفة وخطة عمل على 30 يومًا ومؤشرات
- **الأجل والجودة**
- **لوحة بصرية للملفات الجارية ولقاء فريق أسبوعي**
- **اختبار المكتسبات وعرض العملية المستهدفة**

المقاربة البيداغوجية

- **رسم على الحائط لعملية حقيقية مع الأشخاص الذين ينجزونها**
- **قياس زمن ملف من مقاولتكم وزمن معالجته داخل الجلسة**
- **محاكاة لمعالجة الملفات بالدفعات ثم بالوحدة**
- **أمثلة من مصالح المشتريات وإدارة المبيعات والموارد البشرية والجودة في الصناعة والتوزيع**
- **نقاش حول الأدوات الرقمية المعتمدة وما تؤتمته بشكل سيئ**

التقييم والوثائق

شهادة تكوين مرقّمة قابلة للتحقق عبر الإنترنت لكل .(J+1) اختبار للمكتسبات في نهاية اليوم وتقييم فوري في اليوم الموالي .مشارك؛ وتتسلم المقاولة تقرير التكوين والرسم الحالي والعملية المستهدفة اللذين أُنتجا في الورشة

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

معلومة مفيدة

ويمكن للفرق التي تريد قيادة مشروع «رسم سلسلة القيمة (VSM)» لرسم تدفق كامل، من الطلبية إلى التسليم، انظروا «تحسين منظَّم بعد ذلك أن تتابع بـ «الحزام الأصفر (Lean Six Sigma Yellow Belt)».

معلومات عملية

المدة	يوم 1
الفئة المستهدفة	مسؤولو وموظفو الوظائف الإدارية والمشتريات وإدارة المبيعات والموارد البشرية والمالية والجودة
المتطلبات المسبقة	لا يتطلب أي شروط مسبقة
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 ينطبق Lean Office على الهياكل الصغيرة؟
نعم. يوجد الهدر الإداري بمجرد أن ينتقل ملف بين عدة أشخاص. وفي الفرق الصغيرة تأتي المكاسب خاصة من إلغاء إعادة الإدخال والمصادقات غير المجدية.

هل ينبغي رقمنة العمليات قبل التكوين؟
لا، بل العكس. فرقمنة عملية سيئة التصميم تؤتمت عيوبها. يبسّط التكوين التدفق أولًا؛ ثم تأتي الرقمنة على عملية مستقرة.

أي عملية نختار للورشة؟
عملية عرضانية متكررة ومصدر شكايات: معالجة الطلبيات أو طلب شراء أو معالجة فواتير الموردين أو التوظيف أو تدبير شكايات الزبناء. نختارها معكم قبل الدورة.

من ينبغي أن يشارك؟
الأشخاص الذين ينجزون العملية من البداية إلى النهاية ومسؤولهم. والجلسة التي تجمع عدة مصالح حول العملية نفسها تعطي أفضل النتائج، لأن الهدر يوجد غالبًا عند الواجهات.