

## تمرين رقم (2)

## تمرين تطبيقي حول معايير العمليات

تمرين: فرق		وقت التحضير: 30 دقيقة		مدة عرض النتائج والمناقشة: 15 دقيقة	
رقم المعيار	المعيار الفرعي	من النشاطات المرتبطة بالمعيار	امثلة توضح كيف تتم ترجمة النشاطات في المؤسسة		
5.1	منهجية تصميم وإدارة العمليات	- تحديد وتصميم العمليات اللازمة لتنفيذ سياسة المؤسسة وتحقيق أهدافها			
		- إيجاد نظام لإدارة العمليات، وتوثيق أنظمة وأدلة العمل، ومراجعة وتحسين العمليات			
		- تطبيق نظم إدارة العمليات والجودة ضمن مواصفات قياسية عالمية			
		- تطبيق مقاييس للعمليات وتحديد أهداف للاداء			
		- معالجة التداخلات والازدواجية في أداء المهام وتقديم الخدمات في المؤسسة ومع الشركاء			
		- لضمان انجاز فعال للعمليات			
		- مراجعة مدى فعالية الاطار العام للعمليات في تطبيق السياسة والاستراتيجية			

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تحديد اساليب واولويات وفرص التحسين والتطوير بشكل مرحلي او جذري</li> <li>- الاستفادة من اراء المتعاملين والمعنيين ومن نشاطات التعلم المؤسسي لتحديد اولويات واهداف التحسين وطرق تحسين اداء العمليات</li> </ul>	<b>تحسين العمليات بطرق ابداعية</b>	<b>5.2</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- الاستفادة من ابداعات الموارد البشرية والمتعاملين والمعنيين في عمليات تبسيط الاجراءات وتحسين العمليات</li> <li>- استعمال اساليب جديدة وتقنيات حديثة ومناهج متطورة لتبسيط الاجراءات وتحسين العمليات</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تطبيق طرق ملائمة لتغيير العمليات</li> <li>- تجربة وتعميم تطبيق العمليات الجديدة والمعدلة</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- شرح - ايصال المعلومات المتعلقة بالتغيير - التعديل للموارد البشرية والمتعاملين</li> <li>- ضمان تدريب الموظفين قبل القيام بتطبيق العمليات الجديدة او المعدلة</li> <li>- تقييم تأثيرات العمليات المعدلة على الاداء والخدمة ومدى تحقيقها للنتائج المطلوبة</li> </ul>		

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- الاستفادة من نتائج دراسات واستبيانات المتعاملين لتحديد احتياجاتهم وتوقعاتهم الحالية والمستقبلية والتعرف على آرائهم بالخدمات المقدمة حاليا</li> <li>- التنبؤ بـ وتحديد التحسينات الرامية الى تطوير الخدمات المقدمة بما يتفق واحتياجات وتوقعات المتعاملين</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>تصميم وتطوير وتقديم الخدمة</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>5.3</b></p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تصميم وتطوير وتقديم خدمات جديدة استجابة لاحتياجات وتوقعات المتعاملين</li> <li>- الابداع والمبادرة لتطوير وتوفير خدمات تقدم قيمة مضافة للمتعاملين</li> <li>- التوعية والتعريف والترويج للخدمات المقدمة للمتعاملين الحاليين والمتوقعين</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تحديد متطلبات الاتصال المنتظم مع المتعاملين والاستجابة الفعالة للمعلومات الواردة من هذا الاتصال</li> <li>- المبادرة والاتصال والحوار مع المتعاملين لمناقشة والاستجابة لاحتياجاتهم وتوقعاتهم واهتماماتهم</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>إدارة وتقوية علاقات المتعاملين</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>5.4</b></p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- متابعة عمليات تقديم الخدمة للتعرف على مستوى الرضا عن الخدمة المقدمة واسلوب ومكان تقديمها</li> <li>- الالتزام بروح الابداع والمبادرة في ادارة علاقات المتعاملين</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- استعمال الاستبيانات و- او وسائل فعالة اخرى بانتظام لتجميع البيانات من المتعاملين لتعزيز مستويات رضاهم</li> <li>- تصميم وتطبيق منهجية لدراسة وتحليل ومعالجة شكاوى واقتراحات المتعاملين</li> <li>- تطبيق منهجية لمراعاة التنوع الثقافي والاجتماعي للمتعاملين</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تبني سياسة لادارة البيئة والطاقة والسلامة المهنية</li> <li>- حصر وتحديد الاثار السلبية المحتملة لطبيعة عمل المؤسسة وانشطتها على الموظفين والبيئة والموارد الطبيعية والطاقة وتصنيف هذه الاثار وفقا لدرجة خطورتها</li> </ul>	<b>إدارة البيئة والطاقة والسلامة المهنية</b>	<b>5.5</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- المحافظة على الطاقة والموارد غير المتجددة الاخرى واستخدام بدائل وتقنيات حديثة لترشيد</li> </ul>		

	<p>استخدامها</p> <p>- نشر الوعي بمفاهيم المحافظة على البيئة وحمايتها وترشيد استخدام الطاقة وتحقيق متطلبات الصحة والسلامة المهنية</p>		
	<p>- تطبيق افضل الممارسات والمعايير العالمية في مجال ادارة البيئة والطاقة والسلامة المهنية، ومنها على سبيل المثال نظام - ISO 14000 18001</p> <p>- توفير طرق وادوات ومستلزمات تضمن المحافظة على البيئة والطاقة وتحقيق شروط الصحة والسلامة المهنية للموظفين</p>		