

تعتبر السيرورات (Process Management) التعريف بالسيرورات (Process Management) مفهوم الإدارة بالسيرورات بمثابة سلسلة من الأنشطة المترابطة التي تهدف إلى تحويل المدخلات إلى مخرجات ذات قيمة مضافة. تعريف الإدارة بالسيرورات: الإدارة بالسيرورات هي نهج يهدف إلى تسيير و تنظيم السيرورات داخل المؤسسات . 1. التركيز على العمليات : تهتم الإدارة بالسيرورات بتحليل وتصميم العمليات بدلاً من التركيز فقط على الهيكل التنظيمي أو الأفراد. 2. التكامل: تعمل على تكامل السيرورات بين الأقسام المختلفة لضمان تدفق سلس للمعلومات والموارد. 3. التحسين المستمر: تشجع على تطبيق لتحسين السيرورات بشكل مستمر. 4. التركيز على العميل: تهدف إلى تلبية احتياجات العملاء (Kaizen) "منهجيات مثل "كايزن من خلال تحسين جودة المنتجات أو الخدمات. 5. المرونة: تسمح بالتكيف مع التغيرات في البيئة الخارجية والداخلية للمنظمة. 1. التوجه نحو العميل: يجب أن تكون جميع السيرورات مصممة لتلبية احتياجات العملاء وتحقيق رضاهم. 2. القياس والتحليل: تحليلها وتحديد مجالات التحسين. 3. التكامل بين الأقسام: (KPIs) يجب قياس أداء السيرورات باستخدام مؤشرات أداء رئيسية يجب أن تعمل الأقسام المختلفة معاً بشكل متكامل لضمان فعالية السيرورات . 4. التحسين المستمر: تطبيق مبدأ التحسين المستمر للسيرورات لزيادة الكفاءة والفعالية. 5. التوثيق: توثيق السيرورات بشكل واضح ودقيق لضمان فهم الجميع لها وتسهيل تطبيقها. 6. التكنولوجيا: استخدام التكنولوجيا الحديثة لدعم وتسهيل إدارة السيرورات. أنواع الإدارة بالسيرورات بالمعايير يمكن تصنيف الإدارة بالسيرورات بناءً على معايير مختلفة، - سيرورات بسيطة: سيرورات ذات خطوات محدودة وسهلة التنفيذ. - سيرورات معقدة: تتضمن العديد من الخطوات والتفاعلات بين الأقسام المختلفة. - سيرورات تشغيلية: ترتبط بالأنشطة اليومية للمنظمة مثل الإنتاج، - سيرورات إستراتيجية: ترتبط بالتخطيط طويل المدى واتخاذ القرارات الإستراتيجية. - سيرورات داعمة: مثل الموارد البشرية، - سيرورات يدوية: تعتمد بشكل كلي على الجهد البشري. - سيرورات شبه مؤتمتة: تجمع بين الجهد البشري والأدوات التكنولوجية. - سيرورات مؤتمتة بالكامل: تعتمد بشكل كلي على التكنولوجيا والأنظمة الآلية. - سيرورات تحسين الكفاءة: تهدف إلى تقليل التكاليف وزيادة الإنتاجية. - سيرورات تحسين الجودة: تهدف إلى تحسين جودة المنتجات أو الخدمات. - سيرورات تحسين تجربة العميل: تهدف إلى تحسين تفاعل العملاء مع المنظمة