

**الوحدة 3**

**قائمة مراجعة إدارة العمليات**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| يحتاج إلى تحليل (√)إضافي | تاريخ الإكمال أو لا توجد إجابة | التعليق | العملية |
|  |  |  | هل عميل الأعمال التجارية يمارس ؟   * المتابعة * الاهتمام بالتفاصيل * معني الإلحاح   (انظر مقدمة الوحدة 3 والقسم 3.1) |
|  |  |  | هل الإدارة ؟   * تلهم * تشجع * تتحدى   (انظر القسم 3.2) |
|  |  |  | هل يتم التدخل الفوري فيما يتعلق بحل المشكلات؟   * ماذا حدث؟ * ما سبب حدوث ذلك؟ * هل كان يمكن منعه؟ * ماذا كانت نتيجة ذلك؟   (انظر القسم 3.3) |
|  |  |  | هل يمارس مبادئ إدارة الوقت؟   * تحديد الأهداف * مراقبة التقدم * احتفظ بقائمة "المهام" ذات الأولوية * تجنب المشتتات * تفويض   (انظر القسم 3.4) |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| يحتاج إلى تحليل (√)إضافي | تاريخ الإكمال أو لا توجد إجابة | التعليق | العملية |
|  |  |  | هل تدير الشركة:   * عملية فعلية ، أو * عملية فعالة   (انظر القسم 3.5) |
|  |  |  | هل تتم مراجعة عمليات الشركة من أجل التحسين؟   * هل تم اتخاذ خطوات التحسين المناسبة؟ * هل تم قياس التحسينات؟ * هل هناك نتائج يمكن تحقيقها؟   (انظر القسم 3.6) |
|  |  |  | مراجعة عملية إدارة سلسلة التوريد للتحسين:   * التنبؤ * قرارات الشراء والعقود * قرارات الإنتاج * الجدولة * قرارات الجرد * المواصلات * التمويل * طلبات العملاء   (انظر القسم 3.7) |
|  |  |  | الأسئلة المتعلقة بالتنبؤ والتسعير والمخزون والجدولة:   * كيف يتم تحديد المواد الخام واحتياجات طلب المخزون؟ * كيف تحدد توقيت وصول الطلبات؟ * هل هناك فائض في بعض المواد الخام والمخزون في انتظار وصول المكونات الأخرى؟ * ما هي الخطوات التي اتخذتها لتحسين هذه العملية؟ |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| يحتاج إلى تحليل (√)إضافي | تاريخ الإكمال أو لا توجد إجابة | التعليق | العملية |
|  |  |  | * ما مقدار الأموال المقيدة في المواد الخام أو المخزون أثناء انتظار وصول المكونات الأخرى؟ * هل يتم الحصول على العطاء التنافسي دائمًا قبل الطلب؟ * هل تغير البائعون خلال العامين الماضيين؟ * هل يتم النظر في استخدام مكونات بديلة أو تخزين أصناف جرد أخرى؟   (انظر القسم 3.7.1) |
|  |  |  | أسئلة متعلقة بتكاليف النقل:   * هل يتم تكبد رسوم الشحن العادية على المواد والمخزون أم رسوم إضافية للشحنات المستعجلة التي يتم تكبدها؟ * إذا تم تكبد رسوم شحن عاجلة ، فلماذا تم تكبدها؟ ما هي الظروف المحيطة بدفع الرسوم الإضافية؟ هل يتم تمرير هذه الرسوم الإضافية للعملاء؟ * ما الذي يمكن عمله لإلغاء هذه الرسوم الإضافية؟   (انظر القسم 3.7.2) |
|  |  |  | مراجعة تكاليف التمويل:   * هل تكاليف التمويل مدرجة في سعر بيع المنتجات المباعة؟ * هل تم مسح الموردين لتأمين أفضل شروط التمويل؟ * هل يمكن أن تكون قروض رأس المال العامل أكثر فائدة من تمويل البائعين؟   (انظر القسم 3.7.3) |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| يحتاج إلى تحليل (√)إضافي | تاريخ الإكمال أو لا توجد إجابة | التعليق | العملية |
|  |  |  | مراجعة طلبات العملاء المحددة:   * هل طلبات العملاء المحددة طبيعية للأعمال؟ * هل تم تحديد الربح للوقت الإضافي والجهد والمواد المتضمنة قبل قبول طلبات العملاء المحددة؟   (انظر القسم 3.7.4) |
|  |  |  | هل يتم التعامل مع التغييرات داخل العمل بشكل صحيح؟   * مرحلة التخطيط * أخذ زمام المبادرة * التعامل مع مقاومة الموظف * تأمين قبول الموظفين   (انظر القسم 3.8) |
|  |  |  | هل تم تحقيق التغيير؟   * قيادة قوية * أهداف محددة بوضوح * التفويض * تكوين فرق العمل * الدافع * حوافز الموظفين * التواصل المفتوح * تعزيز بيئة حل المشكلات * التخطيط للتغيير * تنمية قادة الموظفين   (انظر القسم 3.8) |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| يحتاج إلى تحليل (√)إضافي | تاريخ الإكمال أو لا توجد إجابة | التعليق | العملية |
|  |  |  | مراجعة إمكانية الاستعانة بمصادر خارجية لـ:   * المحاسبة * التجنيد * تكنولوجيا المعلومات * الموارد البشرية * كشوف المرتبات * قانوني * تسويق * البيع * مراكز الاتصال * السفر * إدارة الوثائق * المؤتمرات عن بعد   (انظر القسم 3.9) |
|  |  |  | مراجعة الموارد البشرية لـ:   * فهم أهمية الموظفين (انظر القسم 3.10.1) * نصائح للتوظيف (انظر القسم 3.10.2) * استقصاء أسئلة المقابلة للمتقدمين للوظيفة (انظر القسم 3.10.3) * استعلام عن مراجعات الأداء (انظر القسم 3.10.4) * ناقش الترقيات ومبدأ بيتر   (انظر القسم 3.10.5)   * ناقش أهمية ثقافة الشركة   (انظر القسم 3.10.6)   * هل لدى الشركة أنشطة لبناء الفريق؟   (انظر القسم 3.10.7)   * هل لدى الشركة دليل الموظف؟ (انظر القسم 3.10.8) * فهم أهمية كشوف المرتبات والوظائف ذات الصلة (انظر القسم 3.10.9) |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| يحتاج إلى تحليل (√)إضافي | تاريخ الإكمال أو لا توجد إجابة | التعليق | العملية |
|  |  |  | مراجعة التكنولوجيا للأجهزة:   * هل يتم استخدام الأجهزة الصحيحة؟ * هل أجهزة الكمبيوتر متصلة بشبكة من أجل الكفاءة؟   (انظر القسم 3.11.1)  مراجعة البرنامج:   * هل يتم التعامل مع احتياجات العمل بشكل مناسب مع البرامج الحالية؟ * هل يمكن للبرامج الأخرى تحسين الكفاءات؟   (انظر القسم 3.11.2)   * هل تستفيد الأعمال من "البيانات الضخمة" المتاحة؟ * هل البيانات محللة؟ * هل البيانات مرجعية لأنشطة و / أو أحداث معينة؟   (انظر القسم 3.11.3)  مراجعة ملفات الأعمال:   * هل هم محميون؟ * هل تم نسخها احتياطيًا؟ * هل هناك ملف تقاسم بين الموظفين؟ * هل ينبغي النظر في نظام إدارة الوثائق؟   (انظر القسم 3.11.4)   * هل الأجهزة والبرامج آمنة؟ * هل توجد ضمانات للنظام؟ * هل توجد سياسات مكتوبة للاستخدام الشخصي؟   هل تم اتخاذ كافة الإجراءات الوقائية لتأمين جميع الأنظمة؟  (انظر القسم 3.11.5) |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| يحتاج إلى تحليل (√)إضافي | تاريخ الإكمال أو لا توجد إجابة | التعليق | العملية |
|  |  |  | هل يتم استخدام الإنترنت بكامل طاقتها؟   * هل تم استكشاف جميع الفرص (تحسين محركات البحث ، الدفع بالنقرة ، التجارة الإلكترونية ، إلخ؟)   (انظر القسم 3.11.6)  هل تستخدم الهواتف الذكية لتعزيز الأعمال؟   * هل موقع الويب التجاري متوافق مع الأجهزة المحمولة؟ * هل التطبيقات المستخدمة تجعل الأعمال أكثر إنتاجية؟   (انظر القسم 3.11.7) |
|  |  |  | الأعمال المختلة: راجع مختلف العلامات الحمراء للتعرف على المؤشرات المحتملة لعمل مختل وظيفي:   * لا قيادة * لا يوجد تدريب * لا يوجد اتصال * لا يوجد عمل جماعي * لا ولاء * لا يوجد مؤهل للترقيات * عدم الرد على الطلبات أو الاستفسارات * عدم الإنصاف مع الموظفين ناقش مجالات الاهتمام بدقة ودبلوماسية   (انظر القسم 3.12) |