اعادة هندسة العمليات الادارية

لأعادة هندسة العمليات عدد من التعاريف وفيما يلي اهم هذه التعاريف واكثرها شيوعاً واستخداماً

اعادة هندسة الاداريات : هي اعادة التفكير الاساسي وإعادة التصميم الجذري للعمليات الادارية، لتحقيق تحسينات جوهرية في معايير قياس الاداء الحاسمة مثل ..التكلفة .. والجودة .. والخدمة والسرعة

تعريف اخر –هي وسيله تستند الى عدد من المعارف تستخدم لاحداث تغيرات جوهرية داخل التنظيم بهدف احداث تغييرات اساسية جذرية في تطوير الاداء المنظمي للشركة ورفع اسهمها

وايضا عرفت على انها اعادة التصميم الجذري والسريع للعمليات الادارية والاستراتيجية وذات القيمة المضافة للنظم والسياسات والبنية التي تساعد تلك العمليات وذلك بهدف تحقيق طموحات عالية من الاهداف التنظيمية.

**عناصر إعادة هندسة العمليات الإدارية :**

من خلال التعاريف السابقة لإعادة هندسة العمليات الإدارية، يتبين أن جميعها تشترك في عدد من العناصر والتي تميزها عن غيرها من مفاهيم ونماذج التحسين والتطوير وأهم هذه العناصر التالي :

**ان يكون التغيير أساسي :**

إن إعادة هندسة العمليات الإدارية تطرح أسئلة أساسية لا تشمل فقط الطرق والأساليب الإدارية المستخدمة، بل تتجاوزها إلى الأعمال نفسها، والفرضيات التي تقوم عليها تلك الأعمال، مثل : لماذا نقوم بالأعمال التي نقوم بها ؟ ولماذا نتبع هذا الأسلوب في العمل؟ مثل هذه الأسئلة الأساسية تضع الفرضيات التي تقوم عليها الأعمال محل تساؤل، وتدفع العاملين إلى إعادة النظر في هذه الفرضيات.

**أن يكون التغيير جذري:**

يجب أن يكون المطلوب في إعادة هندسة العمليات الإدارية، جذريا وله معنى وقيمة، وليس تغييرا سطحيا يتمثل في تحسين وتطوير ما هو موجود ( أي ترميم الوضع الحالي ) إن التغيير الجذري يعني اقتلاع ما هو موجود من جذوره وإعادة بنائه بما يتناسب مع المتطلبات الحالية وأهداف المنظمة.

**أن تكون النتائج جوهرية وضخمة** :

تتطلع إعادة هندسة العمليات الإدارية إلى تحقيق نتائج جوهرية وضخمة، أي لا تقتصر على التحسين والتطوير النسبي والشكلي في الأداء، والذي غالباً ما يكون تدريجيا.

**أن يكون التغيير في العمليات :**

تركز إعادة هندسة العمليات الإدارية على تحليل وإعادة بناء العمليات لإدارية، وليس على الهياكل التنظيمية ومهام الإدارات أو المسؤوليات والوظيفية. فالعمليات الإدارية نفسها هي محور التركيز والبحث، وليس الأشخاص والإدارات.

**أن يعتمد التغيير على تقنية المعلومات :**

تعتمد إعادة هندسة العمليات الإدارية على الاستثمار في تقنية المعلومات واستخدام هذه التقنية بشكل فعال، بحيث يتم توظيفها للتغيير الجذري الذي يخلق أسلوبا إبداعيا في طرق وأساليب تنفيذ العمل.

**أن يعتمد التغيير على التفكير الاستقرائي وليس الاستنتاجي** :

تعتمد إعادة هندسة العمليات الإدارية على الاستقراء والمتمثل في البحث عن فرص التطوير والتغيير قبل بروز مشاكل تدعو للتغيير والتطوير، وترفض إعادة هندسة العمليات الإدارية التفكير الاستنتاجي والمتمثل في الانتظار حتى بروز المشكلة ثم العمل على تحليلها والبحث عن حلول مناسبة لها .

**أهداف إعادة هندسة العمليات الإدارية**

إعادة هندسة العمليات الإدارية بشكل علمي وسليم سوف تمكن المنظمة من تحقيق الأهداف التالية، التي من أجلها تتم إعادة هندسة العمليات الإدارية في المنظمات.

**1 / تحقيق تغيير جذري في الأداء**

تهدف جهود إعادة هندسة العمليات الإدارية إلى تحقيق تغيير جذري في الأداء ويتمثل ذلك في تغيير أسلوب وأدوات العمل والنتائج، من خلال تمكين العاملين من تصميم العمل والقيام به وفق احتياجات العملاء وأهداف المنظمة .

**2/ التركيز على العملاء**

تهدف إعادة هندسة العمليات الإدارية إلى توجيه المنظمة إلى التركيز على العملاء من خلال تحديد احتياجاتهم والعمل على تحقيق رغباتهم، بحيث يتم إعادة بناء العمليات لتحقيق هذا الغرض

**3/ السرعة**

تهدف إعادة هندسة العمليات الإدارية إلى تمكين المنظمة من القيام بأعمالها بسرعة عالية من خلال توفير المعلومات المطلوبة لاتخاذ القرارات وتسهيل عملية الحصول عليها .

4/الجودة  
تهدف إعادة هندسة العمليات الإدارية إلى تحسين جودة الخدمات والمنتجات التي تقدمها للتناسب واحتياجات ورغبات العملاء .

**5/ تخفيض التكلفة**

تهدف إعادة هندسة العمليات الإدارية إلى تخفيض التكلفة من خلال إلغاء العمليات الغير ضرورية والتركيز على العمليات ذات القيمة المضافة .

**من يحتاج لإعادة هندسة العمليات الإدارية؟**

يبين مايكل هامر أن هناك ثلاث أنواع من المنظمات تحتاج لإعادة هندسة العمليات الإداريةوهي:  
المنظمات ذات الوضع المتدهور

هي تلك المنظمات ذات الأداء المتدني ، والتي تعاني من ارتفاع في تكاليف التشغيل وانخفاض جودة الخدمات أو المنتجات التي تقدمها، والتي تعاني من عدم قدرتها على المنافسة وتحقيق الأرباح العالية. إعادة هندسة العمليات الإدارية في مثل هذه المنظمات ستمكنها من التغلب على هذه المشاكل التي تعاني منها المنظمات التي في طريقها للتدهور

او تلك التي لم تتدهور بعد ، ولكن هناك مؤشرات قوية بأنها في طريقها إلى التدهور : كتناقص حصتها في السوق لصالح المنافسين، والارتفاع التدريجي في تكاليف التشغيل والانتاج والانخفاض التدريجي في الأرباح، وانخفاض الأسهم. هذه المنظمات التي تصارع من أجل البقاء، ولا تملك القدرة على مسايرة التطور والمنافسة بشكل قوي – تحتاج حتماً لإعادة هندسة العمليات الإدارية، لتتمكن من استعادة مكانتها في السوق.

المنظمات المتميزة والتي بلغت قمة التفوق والنجاح

هي تلك المنظمات التي لا تعاني من مشاكل إطلاقاً، وهناك مؤشرات قوية بأنها تسيطر على السوق، وتملك حصة عالية جداً مقارنة بالمنافسين، وتشهد ارتفاع تدريجي في أرباحها وأسهمها وحصتها في السوق، ولاتعاني إطلاقاً من زيادة في تكاليف التشغيل، أو تدني جودة ما تقدمه من خدمات ومنتجات. هذه المنظمات تحتاج لإعادة هندسة العمليات الإدارية لتتمكن من البقاء في القمة وتحافظ على الفجوة بينها وبين المنافسين.

المصادر والمراجع

* عمر وصفي عقيلي ، ادارة الموارد البشرية المعاصرة ،بعد استراتيجي (عمان :دار وائل للنشر )
* كامل بربر ، ادارة الموارد البشرية وكفاءة الاداء التنظيمي ، (بيروت : 1997)
* 2009-Dessler-Human Resources MANAGEMENT
* شبكة الانترنيت (<https://hrdiscussion.com>)
* شبكة الانترنيت (https://hrdiscussion> com )