

امتحان في مقياس إعادة هندسة العمليات

السؤال الأول: (4 نقاط)

اجب بصح أو خطأ على العبارات الآتية مع تصحيح العبارة في حالة الخطأ؟

1. الهندرة هي كلمة جديدة في قاموس اللغة العربية مركبة من كلمتين (هندسة) و(إدارة).
2. في سنة 1990 قام كل من "هامر" و"تشمابي" بنشر أول كتاب في إعادة الهندسة بعنوان "إعادة هندسة المؤسسات".
3. من بين الأسباب الداخلية التي تجعل المنظمة تقوم بالهندرة هو انتشار البيروقراطية في المنظمة.
4. تتكون إعادة هندسة العمليات حسب ماهر وتشمابي من أربعة عناصر هي: أساسية، العمليات، ظاهرية، وفائقة.
5. من مزايا إعادة هندسة العمليات التنظيمية هو زيادة درجة المركزية، وتقليل صلاحيات العاملين.

السؤال الثاني: (4 نقاط)

أذكر الفرق بين المؤسسات التقليدية والمؤسسات المعاد هندستها من حيث الخصائص التالية:

المؤسسات المعاد هندستها	المؤسسات التقليدية	الخصائص
		المهام
		العمليات
		الهيكل التنظيمي
		الترقية

السؤال الثالث: (7 نقاط)

تصور حالة مؤسسة تريد إعادة هندسة عملياتها، مما يتطلب منها تشكيل فريق ومجموعة من المتطلبات والمراحل للتخلص من العمليات القديمة واحداث عمليات جديدة.

1. على من تقع مسؤولية إعادة الهندسة (بدون شرح)؟
2. ما هي المتطلبات المادية اللازمة لإعادة هندسة عمليات المؤسسة؟
3. اشرح مرحلة تطبيق إعادة هندسة العمليات؟

السؤال الرابع: (5 نقاط)

يحقق تطبيق إعادة الهندسة العمليات في المؤسسة العديد من النتائج، كما أنه قد تواجه المؤسسة أثناء تطبيقها لإعادة الهندسة العديد من المخاطر التي تعيق تنفيذها.

1. اشرح نتيجة الدمج الوظيفي مع ذكر مزاياها؟
2. أذكر المخاطر البشرية التي قد تعيق تنفيذها؟

بالتوفيق للجميع

الإجابة النموذجية لامتحان إعادة هندسة العمليات

إجابة السؤال الأول: (4 نقاط)

اجب بصح أو خطأ على العبارات الآتية مع تصحيح العبارة في حالة الخطأ؟

1. الهندرة هي كلمة جديدة في قاموس اللغة العربية مركبة من كلمتين (هندسة) و(إدارة). صح (0.5 نقطة)
2. في سنة 1990 قام كل من "هامر" و"تشامبي" بنشر أول كتاب في إعادة الهندسة بعنوان "إعادة هندسة المؤسسات". خطأ (0.5 نقطة)
3. في سنة 1993 قام كل من "هامر" و"تشامبي" بنشر أول كتاب في إعادة الهندسة بعنوان "إعادة هندسة المؤسسات". (0.5 نقطة)
3. من بين الأسباب الداخلية التي تجعل المنظمة تقوم بالهندرة هو انتشار البيروقراطية في المنظمة. صح (0.5 نقطة)
4. تتكون إعادة هندسة العمليات حسب ماهر وتشامبي من أربعة عناصر هي: أساسية، العمليات، ظاهرية، وفائقة. خطأ (0.5 نقطة)
5. تتكون إعادة هندسة العمليات حسب ماهر وتشامبي من أربعة عناصر هي: أساسية، العمليات، جذرية، وفائقة. (0.5 نقطة)
5. من مزايا إعادة هندسة العمليات التنظيمية هو زيادة درجة المركزية، وتقليل صلاحيات العاملين. خطأ (0.5 نقطة)
- من مزايا إعادة هندسة العمليات التنظيمية هو تقليل درجة المركزية، وتوسيع صلاحيات العاملين. (0.5 نقطة)

إجابة السؤال الثاني: (4 نقاط)

أذكر الفرق بين المؤسسات التقليدية والمؤسسات المعاد هندستها من حيث الخصائص التالية:

المؤسسات المعاد هندستها	المؤسسات التقليدية	الخصائص
أعمال متعددة الأبعاد (0.5 نقطة)	مهام بسيطة نتيجة تقسيم العمل (0.5 نقطة)	المهام
عمليات متوازية ومتلاحقة (0.5 نقطة)	عمليات خطية ومتسلسلة (0.5 نقطة)	العمليات
أفقي (0.5 نقطة)	هرمي (0.5 نقطة)	الهيكل التنظيمي
تستند الى الأداء (0.5 نقطة)	تستند الى الإمكانيات (0.5 نقطة)	الترقية

إجابة السؤال الثالث: (7 نقاط)

تصور حالة مؤسسة تريد إعادة هندسة عملياتها، مما يتطلب منها تشكيل فريق ومجموعة من المتطلبات للتخلص من العمليات القديمة واحداث عمليات جديدة.

4. على من تقع مسؤولية إعادة الهندسة (بدون شرح)؟ ان مسؤولية إعادة هندسة العمليات تقوم تحت مسؤولية فريق متخصص يكون قادرا على المشاركة في وضع وتحديد الرؤية والأهداف والقيم، وفهم المغزى من

العملية، ويجب أن يسود بين اعضاء الفريق الاحترام والتفاهم وروح الحوار ويعملون على احتواء الإختلافات الثقافية الموجودة بينهم ويتشكل الفريق كآلاتي: (2.5 نقطة)

✓ قائد العملية (0.5 نقطة)

✓ صاحب العملية (مالك العملية) (0.5 نقطة)

✓ فريق إعادة هندسة العمليات (0.5 نقطة)

✓ اللجنة الموجهة (0.5 نقطة)

✓ منسق عمليات إعادة الهندسة (0.5 نقطة)

5. ما هي المتطلبات المادية اللازمة لإعادة هندسة عمليات المؤسسة؟ تشمل المتطلبات المادية ما يلي: (2 نقطة)

✓ توفير الميزانيات الملائمة لتحقيق أهداف إعادة الهندسة. (0.5 نقطة)

✓ تصميم نظم فعالة للأجور والمكافآت. (0.5 نقطة)

✓ توفير بيئة عمل مناسبة من حيث الموقع، والتصميم، والمساحة، والتجهيزات. (0.5 نقطة)

✓ إدخال نظم متقدمة مثل شبكة الإنترنت والانترنت والاتصال عن بعد، والاعتماد على التجهيزات الآلية لترشيد الوقت والجهد والتكلفة. (0.5 نقطة)

6. اشرح مرحلة تطبيق إعادة هندسة العمليات؟ (3 نقطة)

التي تعني تنفيذ وتطبيق الأسلوب الذي تم التوصل اليه وتنقسم الى عدة مهام وهي:

✓ وضع الهندرة في شكل مصور: حيث يتم ترجمة التصميم الى خرائط تدفق تحدد العمليات والمهام والزمن المستغرق وأوقات التعطل. (0.5 نقطة)

✓ تصميم النماذج: اذ تحتاج بعض العمليات والمهام الى نماذج أو سجلات أو أوامر أو مستندات ويجب تصميم تصميمها بشكل مبسط ومتكامل مع عمليات التوقيع أو المراجعة أو الطوابع أو الرسوم المطلوبة. (0.5 نقطة)

✓ تصميم الأدوات والتكنولوجيا: وهنا يتم تحديد دور الأدوات والمعدات والالات مثل: الأدوات المكتبية والكمبيوتر أو أي أجهزة أخرى ذات علاقة بتسيير تدفق العمليات والمهام. (0.5 نقطة)

✓ وضع النظام على البرنامج: تعتبر أنظمة المعلومات وشبكات الاتصال والبرامج أساليب جيدة لجعل أسلوب الهندرة ذو تأثير جذري. (0.5 نقطة)

✓ تدريب وتحفيز العاملين: اذا لم يكن العاملون على دراية بما يحدث من عمليات ومهام مرتبطين بها واذا لم يكن العاملون محفزين جيدا على اتباع النظام الجديد، فيمكن أن تؤول الندرة الى الفشل. (0.5 نقطة)

✓ تجربة النظام: بتطبيق برامج والمهارات التي تدرب عليها العاملون يمكن تطبيق النظام الجديد بشكل تجريبي حتى تتمكن من معرفة بعض جوانب الضعف فيه لتعديلها وتطويرها. (0.5 نقطة)

السؤال الرابع: (5نقاط)

يحقق تطبيق إعادة الهندسة العمليات في المؤسسة العديد من النتائج، كما انه قد تواجه أثناء تطبيقها العديد من المخاطر التي تعيق تنفيذها.

1. اشرح نتيجة الدمج الوظيفي مع ذكر مزاياها؟ (3 نقطة)

طرح مدخل إعادة هندسة العمليات هذه النتيجة للقضاء على كل مخاطر تقسيم العمل الوظيفي الناجمة عن خطوط التجميع، ووفقا لهذا المبدأ يتم ضم عدة وظائف منفصلة في وظيفة واحدة. (0.5 نقطة)

ويوجد للدمج الوظيفي العديد من المزايا أو النتائج:

- ✓ سهولة توزيع أعباء العمل ومسؤولياته على الأفراد، (0.5 نقطة)
- ✓ تحسين مستوى مراقبة أداء هؤلاء الأفراد (0.5 نقطة)
- ✓ يساعد على التخلص من الأخطاء وإعادة العمل الناجمة عن تعدد الإدارات الوظيفية وجهات الاختصاص في مكان العمل. (0.5 نقطة)
- ✓ سرعة انجاز الأعمال من خلال مسؤول الخدمة. (0.5 نقطة)
- ✓ خفض التكاليف الإدارية غير المباشرة نظرا للحاجة الى مستوى أقل من الإشراف على أداء العمليات بالمنظمة. (0.5 نقطة)

2. أذكر المخاطر البشرية التي قد تعيق تنفيذها؟ والتي تشمل ما يلي: (2 نقطة)

- ✓ شعور الأفراد بالخوف حول مشروع إعادة الهندسة يجعلهم يحاولون افساله. (0.5 نقطة)
- ✓ غموض أو قصور الرؤية لدى العاملين. (0.5 نقطة)
- ✓ قلق العاملين الذين تشملهم إعادة الهندسة على وظائفهم. (0.5 نقطة)
- ✓ ترويج اشاعات عن الأهداف والتطبيقات لإعادة الهندسة. (0.5 نقطة)