**اعادة هندسة العمليات و تخطيطها ضرورة مستمرة للمنظمات الحديثة**

**آدت التطورات المتراكمة منذ نهاية الحرب العالمية الثانية ولحد الآن إلى تغييرات شاملة في كل جوانب الحياة وقد تميزت هذه التطورات بالسرعة في معدلات التغيير. إن ما يشهده العالم فيما يعرف بظاهرة العولمه Globalization ، والتكتلات الاقتصادية الاقليميه والعالمية ، وشدة المنافسة في إطار قوى السوق، وحرية التجارة واتساع دائرة تجزئة السوق وانتشار وتشابك عمليات الإنتاج والتوزيع، وتحديد معايير عالميه للجوده ، والاهتمام المتزايد بشؤون البيئة ، وحمايتها، و المحافظة عليها، و انتشار ظاهرة تنشيط القطاع الخاص (الخصخصة) له الأثر الكبير في تزايد اهتمام المنظمات في البحث الواسع عن مفاهيم و أساليب أداريه جديدة ومتطورة للتعامل مع المتغيرات البيئية الـمعقدة وجعلها هدفا و وسيله لكل المنظمات التي تبحث عن الكفاءة والفاعلية للمحافظه على البقاء والاستمرار.**

**إن لثورة المعلومات و التـقدم الهائـل في تكنولوجيـا الاتـصال والـمعلومات ، وما أفرزته من متغــيرات عديدة، وتطورات سريعه الأثر الكبير على أداء المنظمات، وتحقيقها لأهدافها، ولما سبق بدأت المنظمات تفكر مليا في تطوير عمليات اعمالها‘ وكرد فعل للمنظمات اتجاه التغييرات البيئية المستمرة والسريعة ، نشطت مجموعة من الأفراد هم المهندسون الإداريون في ابتكار أساليب أدارية جديدة لمواجهة التحديات البيئية ومن تلك الأساليب أسلوب إعادة هندسة عملية الأعمال (Business Process Reengineering).**

**لم يكن مصطلح إعادة الهندسة معروفاً حتى نهاية الثمانينات. وقد تزامن ظهوره مع ظهور مفاهيم أخرى حديثة مثل أنظمة الإنتاج الآني JIT وكذلك ظهور إدارة الجودة الشاملة TQM.إن ظهور أنظمة الإنتاج الحديثة في اليابان كان حافزا لوجود هذا المدخل في الولايات المتحدة الأمريكية. لان ظهوره تزامن مع استمرار انخفاض كلفة المنتوجات اليابانية وبالتالي انخفاض أسعارها. تؤكد اعادة هندسة عملية الاعمال على إحداث تغير جذري وليس ثانويا، وسريع وليس بطيئا في العمليات عن طريق إعادة تصميمها. و من وجهة نظرنا ان إعادة هندسة عملية الأعمال تمثل "إعادة التخطيط والتفكير الأساسيين والتصميم الجذري لعمليات الأعمال الاستراتيجية ذات القيمة المضافة لتحسين معايير الأداء مثل الكلفة والجودة والسرعة بمساعدة التكنولوجيا، كمدخل استراتيجي للتطوير وتنفيذ التغير الاستراتيجي الجذري ".**

**إن إعادة هندسة عملية الأعمال ليس أسلوبا متخصصا مثل MRP و JIT وإنما هو فكرة لتغيير العمليات بغية تطويرها وتعتمد على سؤال محدد هو لماذا نفعل الأشياء بطريقة معينة والإجابة تكون نحن نفعل ذلك لان تلك هي طريقة الأداء.**

**من جانب اخر فان اسلوب تخطيط العملية يشير الى خريطة أو رسم بياني يحدد تسلسل الأنشطة أو تدفق المواد والمعلومات ضمن مساقات تؤدي الى تحقيق هدف معين ويستخدم كاداة من ادواة تحليل العمليات . استخدم اسلوب تخطيط العمليات كاداة لاعادة هندسة العمليات ليساعد في تحليل العمليات واستكشاف مواطن الضعف فيها وبالتالي لتحديد الاسلوب المناسب للتغيير. فضلاً عن استخدام هذا الاسلوب في قياس حجم ونوع التغيير المطلوب احداثه من اجل اصلاح النظام ، وبالتالي تحديدة الاداة المناسبة للتغيير ، اذ ان اعادة الهندسة ليست الاسلوب الوحيد لاحداث التغيير فهناك العديد من المداخل الاخرى مثل ادوات ادارة الجودة الشاملة التي تنصب على العمليات كافة في المنظمة واعادة هيكلة المنظمات وهنا العمل يجري على اعادة تصميم جذري للهياكل التنظيمية فضلاَ عن ادوات التغيير الاستراتيجي الاخرى**

**ان تخطيط العمليات في المؤسسات يساعد في إعداد خطط معيارية مقياسية كمرحلة أولى للتشغيل في بداية عمر المنظمة. يمكن استرجاعها فيما بعد في حالة الحاجة إلى إجراء تعديل أو تغيير في الخطة ، ويكون سبب الحاجة الى الاسترجاع للتعديل واحداً او اكثر من الاتي:**

1. **التطور التكنولوجي واستحداث اساليب جديدة في العمليات مقابل تقادم العمليات الحالية واسلوب انجازها**
2. **ازدياد مطالب العملاء وتزايد الحاجة الى مقابلة متطلباتهم والايفاء بها كونهم اصحاب المصلحة الرئيسيين وهم سبب وجود المنظمة**
3. **ارتفاع شدة المنافسة وظهور بدائل جديدة للمنتجات الحالية**
4. **ظهور مفهوم الانتاج والتسويق الاخضر وحماية البيئة**

**وبالتالي فان تخطيط العملية اضحى ضرورة من ضرورات اعادة الهندسة عن طريق استرجاعها و تحديد نقاط الخلل فيها ومن ثم اجراء التغييرات و كلما كان هناك قابلية للتعديل في الخطة و وكانت ذات مرونة كافية كان تقبل التغيير اكبر.**

**دكتوره احلام ابراهيم العيثاوي**

**استاذ مساعد**

**قسم ادارة الاعمال / جامعة العلوم التطبيقية**