

هـ - تخفيض التكلفة:

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

خصائص إعادة الهندسة^(١):

تعتبر عملية إعادة الهندسة الحل للمشاكل التي تولدت عن عدم موافقة تطبيقات نظرية تقسيم العمل لأدم سميث لمتطلبات السوق الحديث حيث يؤكد (هامر) أنها تتميز بمجموعة من الخصائص المناقضة تماما لتلك التي قدمت منذ مائتي سنة.

- إعادة التفكير في الأساسيات.
- إعادة التصميم الجذري.
- تحقيق تحسينات متميزة.
- الطموح والثورة على القديم.
- التوجه نحو دراسة العمليات وليس الجزئيات الفرعية.
- كسر القواعد وتحطيم التقاليد الموروثة.
- الاستخدام الابتكاري لتكنولوجيا المعلومات.

مبادئ إعادة الهندسة^(٢):

من أجل القيام بإعادة التفكير في السيرورات العملية اقترح كل من (هامر وتشامبي) مجموعة من المبادئ الأساسية لإعادة الهندسة:

- التنظيم على أساس النتائج وليس المهام.
- التركيز على الزبون وإعادة التنظيم حوله.
- تغيير وحدات العمل من وظيفية إلى عملية.
- الاهتمام بالعمليات المنتجة للقيمة المضافة.

(1) Ibid., P. 57.

- جمعة السعيد، الأداء المالي لمنظمات الأعمال "التحديات الراهنة"، غير معلومة، المملكة العربية السعودية: دار المريخ للنشر، ٢٠٠٠، ص ٤٣٧.

(٢) بوحنية قوي، إعادة هندسة الأداء الجامعي: مقارنة معاصرة، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، ٢٠٠٧، العدد الخامس ٢٠٠٧/٥، ص ص ١٣٨ - ١٣٩.

- Balle Michael, Reengineering des processus: guide pratique, inconnue, France: Edition Dunod, Institut Renault de la qualite et du management, les realites de l'entreprise, 2000, pp. 18-23.

- إعادة النظر بكل الأنشطة مهما صغر حجمها من المدخل حتى وصول الخدمة إلى الزبون.
- الرفع من لا مركزية القرار وهامش الاستقلالية.
- الحصول على المعلومات من المصدر المناسب.
- معرفة نقاط الضعف من الجذور.
- تمكين المستفيد من الخدمة والحصول عليها بنفسه.
- الاحتفاظ بالموظفين الأقل تكلفة والأعلى كفاءة بالعدد المناسب.
- إقامة فرق تنمية وتطوير ذات تخصصات شاملة.
- الاستغناء قدر الإمكان عن العمل الورقي.
- الاستغناء قدر الإمكان عن المكاتب.
- الاستغناء عن القيود الرقابية.
- الاستخدام الفعال لشبكة الاتصالات بدلا من السفر والتنقل.
- وضع آلية لكشف الأخطاء ومراقبة الحالات الاستثنائية في نظام المعلومات.
- تفويض السلطة إلى الفرد المسؤول عن انجاز العمل.
- الاهتمام الدائم بطلبات الزبائن وأرائهم.

مراحل عملية إعادة هندسة الأعمال الإدارية بالمنظمات^(١):

تمر بخمسة مراحل هي التحضير، التحديد، الرؤية، الحل، التحول وسوف نستعرض كل مرحلة من هذه المراحل:-

أ- المرحلة الأولى: التحضير:

- ١- الشعور بوجود مشكلة ما، ثم يتحول ذلك إلى رغبة في مواجهتها.
- ٢- الحصول على موافقة الإدارة العليا واقتناعهم بأهداف عملية إعادة هندسة العمليات.
- ٣- إعداد خطة العمل التفصيلية وعرضها على الإدارة لتقوم بإزالة المخاوف والأفكار التي تدور بأذهان الموظفين من خلال شرح:-

(١) توفيق محمد، تقييم الأداء "مداخل جديدة لعالم جديد"، طبعة غير معلومة، جمهورية مصر العربية: دار الفكر العربي، دار النهضة العربية، ٢٠٠٢، ص ٢١١.
عرفان تامر، مشكلات تقييم المشروعات من أجل الخصخصة ومخاطر الاستثمار، رسالة للحصول على درجة الماجستير، اقتصاد، جمهورية مصر العربية: جامعة عين شمس، ٢٠٠٢، ص ٢٢-٢٦.