

دورة إنتاجية سير العمل الإداري

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

دورة إنتاجية سير العمل الإداري

نظرة عامة

دورة إنتاجية سير العمل الإداري هي دورة لمدة أسبوع للإداريين ومنسقي المكاتب ومساعدي الإدارات والمشرفين الإداريين، ويخرج منها المشاركون بنظام ضبط الإنتاجية الإدارية. يربط المشاركون استقبال العمل وقرارات الأولوية وضبط المهام والوقت والتواصل والسجلات ومعايير الخدمة ومقاييس الأداء من خلال حالة مكتبية مستمرة. وتحول الدورة الطلبات المتفرقة والمقاطعات إلى سير عمل واضح وملكية ومواعيد وأدلة خدمة. تقدم أجايل للتدريب دورة إنتاجية سير العمل الإداري.

الفئة المستهدفة

- الوظائف الإدارية المسؤولة عن استقبال طلبات العمل وتنظيمها وإنجازها
- وظائف تنسيق المكاتب المسؤولة عن المواعيد والسجلات واستمرارية الخدمة
- وظائف دعم الإدارات المسؤولة عن التواصل والمتابعة وتدفق الوثائق
- وظائف الإشراف الإداري المسؤولة عن توزيع عبء العمل وقياس الأداء
- وظائف الخدمات المشتركة المسؤولة عن اتساق الخدمات الداخلية

تفترض الدورة أن المشاركين يديرون بالفعل أعمالا إدارية متكررة، ولا تتناول تطبيقات المكاتب للمبتدئين أو إنتاجية نمط الحياة الشخصي.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة سير العمل الإداري في المؤسسات الخدمية والتجارية والصناعية والموجهة للجمهور.

- الإدارة والخدمات المشتركة والمكاتب التنفيذية
- دعم الموارد البشرية والمالية والمشتريات
- الرعاية الصحية والتعليم والخدمات العامة
- المصارف والتأمين والخدمات المهنية
- التصنيع والخدمات اللوجستية وعمليات الضيافة

AGILE LEADERS
Training Center

أهداف التعلم

بنهاية الدورة سيكون المشاركون قادرين على:

- تحليل استقبال العمل وأنماط الطلب والقيود
- ترتيب المهام حسب الاستعجال والأثر والتبعيات
- بناء سير عمل واضح وضوابط للملكية والمواعيد
- تطبيق بروتوكولات التواصل والسجلات والمقاطعات
- تقييم معايير الخدمة ومقاييس الإنتاجية
- بناء نظام ضبط الإنتاجية الإدارية

جدول الدورة

اليوم 1: استقبال العمل وقرارات الأولوية

- خريطة الطلب والخدمة الإدارية
- نموذج استقبال طلب العمل
- مصفوفة الاستعجال والأثر والتبعيات
- تقرير تصنيف الأعمال المتراكمة وأعمارها
- قواعد قرار الأولوية والتصعيد

اليوم 2: ضبط المهام والوقت وسير العمل

- خريطة عمليات سير العمل الإداري
- مصفوفة ملكية المهام ونقاط التسليم
- لوحة ضبط المواعيد والمعالم
- شبكة توزيع الطاقة وعبء العمل
- إجراء التخطيط والإغلاق اليومي

AGILE LEADERS
Training Center

اليوم 3: التواصل والسجلات والمقاطعات

- دليل قنوات التواصل الإداري
- مجموعة أسئلة توضيح الطلبات
- سجل تصنيف السجلات وحفظها
- سجل إصدارات الوثائق واعتمادها
- منهج فرز المقاطعات واستعادة العمل

اليوم 4: معايير الخدمة والأداء

- فهرس معايير الخدمة الإدارية
- ورقة مقاييس الاستجابة والإنجاز
- سجل تحليل الاستثناءات وإعادة العمل
- شبكة مراجعة ملاحظات أصحاب المصلحة
- لوحة الإنتاجية الإدارية

اليوم 5: تطبيق الإنتاجية والتمرين الختامي

- تمرين استقبال العمل وقرار الأولوية
- تمرين ضبط سير العمل وعبء العمل
- تمرين الاستجابة للسجلات والمقاطعات
- تمرين مراجعة أداء الخدمة
- التمرين الختامي لنظام ضبط الإنتاجية الإدارية

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة مبنية على طلبات المكاتب المتكررة وضغوط الخدمة.

- نشاط مقترح: تصنيف أعمال متراكمة وتعيين الأولوية والمالك والموعد
- نشاط مقترح: إعادة تصميم سير وثيقة متأخرة مع نقاط تسليم وضوابط واضحة
- نشاط مقترح: استعادة يوم عمل متعطل باستخدام قواعد المقاطعات والطاقة
- نشاط مقترح: مراجعة نتائج الخدمة الإدارية واختيار إجراءات تصحيحية

AGILE LEADERS
Training Center

الأسئلة الشائعة

لمن تناسب دورة إنتاجية سير العمل الإداري وما متطلباتها؟

تناسب الدورة الإداريين والمنسقين الذين يتعاملون بالفعل مع الطلبات المتكررة والمواعيد والسجلات والتواصل أو الخدمات الداخلية ويحتاجون إلى ضبط أقوى لعبء العمل والنتائج.

كيف تختلف إنتاجية سير العمل الإداري عن تدريب إدارة الوقت العام؟

تربط إنتاجية سير العمل الإداري قرارات المهام الفردية بالطلبات المشتركة ونقاط التسليم والسجلات ومعايير الخدمة والملكية وأدلة الأداء، بينما تركز إدارة الوقت العامة على الجداول والعادات الشخصية.

ما نظام ضبط الإنتاجية الإدارية؟

نظام ضبط الإنتاجية الإدارية هو مجموعة مترابطة من نماذج الاستقبال وقواعد الأولوية وخرائط سير العمل وضوابط الملكية ولوحات المواعيد وسجلات الوثائق ومعايير الخدمة والمقاييس وإجراءات المراجعة.

كيف يرتب الإداريون طلبات العمل المتنافسة؟

يرتب الإداريون الطلبات بمقارنة الاستعجال والأثر والتبعيات وتعهدات الخدمة والجهد والطاقة المتاحة والحاجة إلى التصعيد قبل تحديد التسلسل والملكية والمواعيد.

كيف تقاس الإنتاجية الإدارية؟

تقاس الإنتاجية الإدارية بحجم الطلب وعمر الأعمال المتراكمة وزمن الاستجابة والإنجاز وإعادة العمل والمواعيد الفائتة وتحقيق معايير الخدمة وتوازن العبء وملاحظات أصحاب المصلحة.

الخاتمة

يأخذ المشاركون إلى العمل نظام ضبط الإنتاجية الإدارية بما يتضمن نماذج الاستقبال وقواعد الأولوية وخرائط سير العمل وضوابط العبء وسجلات الوثائق ومعايير الخدمة والمقاييس والمراجعات. يجعل النظام الطلب الإداري والتقدم مرئيين. ويساعد الفرق على توزيع العمل وحماية المواعيد وإدارة المقاطعات وحفظ السجلات وتحسين قرارات الخدمة بالأدلة.

AGILE LEADERS
Training Center

فئات الدورات التدريبية

الأعمال الزراعية والأمن الغذائي	الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة
دورات إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال	دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات
دورات إدارة الرعاية الصحية	دورات إدارة المرافق والعقارات
دورات إدارة المنظمات غير الحكومية والعمل الإنساني والتنمية	دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات
دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية	دورات إدارة وعمليات الطيران
دورات الأمن السيبراني ودورات تقنية المعلومات	دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة
دورات التدريب القانوني والمشتريات والتعاقدات	دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات
دورات التعليم وتطوير التعلم	دورات الحكومة الرقمية والخدمات العامة
دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال	دورات السكرتارية و إدارة المكاتب
دورات الشحن والملاحة البحرية والموانئ	دورات الصحة والسلامة والأمن المهني
دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة	دورات الضيافة والسياحة
دورات المحاسبة و التمويل و دورات الإدارة المالية	دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات
دورات حفظ التراث وإدارة المتاحف	دورات في مجالات القيادة والإدارة

AGILE LEADERS
Training Center

فئات الدورات التدريبية

- دورات قطاع النفط والغاز ودورات تقنية متنوعة
- دورات معتمدة من قبل هيئات دولية
- دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيقة

AGILE LEADERS
Training Center

مدن التدريب

أبوظبي الإمارات العربية المتحدة	**أثينا** اليونان	**أديس أبابا** إثيوبيا
أكرا غانا	**أمستردام** هولندا	**اسطنبول** تركيا
الدار البيضاء المغرب	**الدوحة** قطر	**القاهرة** مصر
الكويت الكويت	**المنامة** مملكة البحرين	**باريس** فرنسا
باكو أذربيجان	**بالي** جمهورية إندونيسيا	**بانكوك** تايلند
براغ جمهورية التشيك	**برشلونة** إسبانيا	**برلين** ألمانيا
بورت لويس موريشيوس	**بورتو** البرتغال	**بوكيت** تايلاند
تبليسي جورجيا	**تورنتو** كندا	**جاكرتا** جمهورية إندونيسيا
جنيف سويسرا	**جوهانسبرغ** جنوب إفريقيا	**دبي** الإمارات العربية المتحدة
روما إيطاليا	**زنجبار** تنزانيا	**زيورخ** سويسرا
سان دييغو الولايات المتحدة الأمريكية	**سنغافورة** سنغافورة	**سيول** كوريا الجنوبية
شرم الشيخ مصر	**شيكاغو** الولايات المتحدة الأمريكية	**طرابزون** تركيا

AGILE LEADERS
Training Center

مدن التدريب

طشقند أوزبكستان	**طوكيو** اليابان	**عمان** المملكة الأردنية الهاشمية
عن بعد منصة زووم	**فرانكفورت** ألمانيا	**فيينا** النمسا
كوالالمبور ماليزيا	**كيب تاون** جنوب إفريقيا	**لاغوس** نيجيريا
لانكاوي ماليزيا	**لشبونة** البرتغال	**لندن** المملكة المتحدة
ماربيا اسبانيا	**مدريد** إسبانيا	**مسقط** سلطنة عمان
مونترو سويسرا	**ميلان** إيطاليا	**ميونخ** ألمانيا
نيروبي كينيا	**نيس** فرنسا	**نيويورك** الولايات المتحدة الأمريكية