

دورة ضبط أعباء العمل الإداري وفرز الطلبات

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

دورة ضبط أعباء العمل الإداري وفرز الطلبات

نظرة عامة

ضبط أعباء العمل الإداري وفرز الطلبات هو موضوع دورة من أسبوع للإداريين ومنسقي المكاتب والسكرتارية وموظفي الدعم، ويخرج منها المشاركون بنظام ضبط أعباء العمل الإداري. تعالج الدورة تشتت الطلبات وتعارض الأولويات وضعف المتابعة من خلال خرائط الطلب وسجلات الفرز ولوحات القدرة وضبط الجداول والإحالات وأدلة الإنجاز. وتقدم أجايل للتدريب موضوع ضبط أعباء العمل الإداري وفرز الطلبات.

الفئة المستهدفة

- وظائف الإدارة المسؤولة عن استقبال طلبات الخدمات اليومية ومتابعتها
- وظائف تنسيق المكاتب المسؤولة عن الجداول وتوزيع الأعمال
- وظائف السكرتارية المسؤولة عن الأولويات والمواعيد والإحالات
- وظائف الدعم المسؤولة عن تحديث حالة الطلبات وإثبات إنجازها
- وظائف الخدمات المشتركة المسؤولة عن تنسيق الطلبات بين الإدارات

تفترض الدورة أن المشاركين يديرون طلبات ومواعيد وأعمال دعم يومية، ولا تتناول إدارة المشاريع أو تصميم الهياكل التنظيمية.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة ضبط أعباء العمل الإداري في الإدارات الخدمية والتشغيلية.

- الإدارة المؤسسية والخدمات المشتركة
- المكاتب التنفيذية ودعم القيادات
- الرعاية الصحية والخدمات الاجتماعية
- التعليم والبحث
- الهندسة والطاقة والخدمات المهنية

أهداف التعلم

بنهاية الدورة سيكون المشاركون قادرين على:

- تحليل مصادر الطلب الإداري وأنماطه
- تطبيق معايير الفرز وترتيب الأولويات
- بناء خطة للقدرة المتاحة وتوزيع الأعمال
- استخدام أدوات ضبط الجداول والتعارضات
- تقييم الإحالات والتأخيرات ومخاطر المواعيد
- بناء نظام لضبط أعباء العمل وأدلة الإنجاز

جدول الدورة

اليوم 1: أسس ضبط أعباء العمل

- خريطة الطلب على الخدمات الإدارية
- سجل أنواع الطلبات ومصادرها
- أداة تشخيص وضوح أعباء العمل
- مصفوفة ملكية الخدمات
- مخطط سير العمل من الطلب إلى الإنجاز

اليوم 2: فرز الطلبات والأولويات

- شبكة فرز الإلحاح والأثر
- ورقة تقييم التبعيات والمواعيد النهائية
- قائمة فحص توضيح الطلب
- سجل قرارات تعارض الأولويات
- مصفوفة محفزات التصعيد

اليوم 3: ضبط القدرة والجداول

- لوحة تخطيط القدرة المتاحة
- ورقة توزيع أعباء العمل اليومية
- سجل تعارضات الجدول المشترك
- طريقة معالجة المقاطعات وإعادة التخطيط
- لوحة مؤشرات مخاطر المواعيد النهائية

اليوم 4: الإحالات وأدلة الإنجاز

- سجل ملكية المهام وحالتها
- نموذج ضبط الإحالة الإدارية
- طابور الأعمال المنتظرة والمتوقفة
- قائمة فحص أدلة الإنجاز
- سجل مراجعة تأخر الخدمة

اليوم 5: ممارسة ضبط أعباء العمل

- تمرين فرز الطلبات
- تمرين توزيع القدرة
- محاكاة تعارض الجداول
- تمرين الإحالات وأدلة الإنجاز
- التمرين الختامي لنظام ضبط أعباء العمل الإداري

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة مستمدة من بيئات الرعاية الصحية والتعليم والهندسة والخدمات المهنية.

- نشاط مقترح: فرز طابور طلبات حسب الإلحاح والأثر والتبعيات
- نشاط مقترح: توزيع الطلبات على القدرة المتاحة وتسجيل مخاطر المواعيد
- نشاط مقترح: حل تعارض في جدول مشترك وتوثيق قرار إعادة التخطيط
- نشاط مقترح: تنفيذ إحالة والتحقق من اكتمال أدلة الإنجاز

الأسئلة الشائعة

لمن تناسب دورة ضبط أعباء العمل الإداري وفرز الطلبات؟

تناسب الدورة من يستقبلون الطلبات الإدارية ويرتبون أولوياتها ويوزعونها ويتابعون إنجازها، وتفترض ممارستهم لأعمال دعم مكتبي يومية.

AGILE LEADERS
Training Center

كيف يختلف ضبط أعباء العمل الإداري عن التدريب على إدارة الوقت؟

يركز ضبط أعباء العمل الإداري على طابور الطلبات والقدرة المشتركة والإحالات وأدلة الإنجاز، بينما يركز التدريب على إدارة الوقت عادة على تنظيم وقت الفرد وعاداته.

ما المعلومات التي يتضمنها سجل فرز الطلبات الإدارية؟

يتضمن السجل مصدر الطلب وغرضه ومالكه ودرجة الإلحاح والأثر والتبعيات والموعد المطلوب والقدرة اللازمة وقرار الأولوية ومسار التصعيد.

كيف تخطط القدرة على استيعاب أعباء العمل الإداري؟

تخطط القدرة بحصر الوقت المتاح والطلبات القائمة والتبعيات والمواعيد، ثم توزيع الأعمال ومراجعة التعارضات والاحتفاظ بهامش للطلبات العاجلة.

ما الذي يثبت اكتمال الطلب الإداري؟

يثبت الاكتمال تحقق معيار الإنجاز وقبول المخرج وتحديث سجل الحالة وإغلاق الإحالات وحفظ المستند أو الرسالة أو السجل المؤيد.

الخاتمة

يأخذ المشاركون إلى العمل نظام ضبط أعباء العمل الإداري الذي يربط الطلبات والأولويات والقدرة والجداول والإحالات وأدلة الإنجاز. يحول النظام المتابعة المتفرقة إلى قرارات وحالات قابلة للتتبع. ويساعد فرق الدعم على موازنة الطلب مع القدرة وإغلاق الأعمال بأدلة واضحة.

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