



دورة ضبط أعباء العمل الإداري وفرز الطلبات



AGILE LEADERS
Training Center



دورة ضبط أعباء العمل الإداري وفرز الطلبات

نظرة عامة

ضبط أعباء العمل الإداري وفرز الطلبات هو موضوع دورة من خمسة أيام 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 أجابيل 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 بيانات 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 مكثبي يومية.



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 احتمال الطلب الإداري؟

يُثبت الاحتمال 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.



فئات الدورات التدريبية

دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات	الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة
دورات إدارة المرافق والعقارات	دورات إدارة الرعاية الصحية
دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية	دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات
دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة	دورات الأمن السيبراني ودورات تقنية المعلومات
دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات	دورات التدريب القانوني والمشتريات والتعاقدات
دورات السكرتارية و إدارة المكاتب	دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال
دورات الصحة والسلامة والأمن المهني	دورات الشحن والملاحة البحرية والموانئ
دورات الضيافة والسياحة	دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة
دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات	دورات المحاسبة و التمويل و دورات الإدارة المالية
دورات قطاع النفط والغاز ودورات تقنية متنوعة	دورات في مجالات القيادة والإدارة
دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيقة	دورات معتمدة من قبل هيئات دولية



مدن التدريب

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



مدن التدريب

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