

# دورة إنتاجية سير العمل الإداري

31 أكتوبر – 4 نوفمبر 2027

جوهانسبرغ

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة إنتاجية سير العمل الإداري

**المرجع:** 138_113472 **التاريخ:** 31 أكتوبر – 4 نوفمبر 2027 **المكان:** جوهانسبرغ **الرسوم:** Euro 4500

## 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.