

# دورة ضبط أعباء العمل الإداري وفرز الطلبات

15 – 19 نوفمبر 2027

لندن

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة ضبط أعباء العمل الإداري وفرز الطلبات

**المرجع:** 151_114418 **التاريخ:** 15 – 19 نوفمبر 2027 **المكان:** لندن **الرسوم:** 5700 Euro

## 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.