



# دورة إدارة ضغط العمل وعبء المهام في مكاتب الاستقبال



## دورة إدارة ضغط العمل وعبء المهام في مكاتب الاستقبال

المرجع: 155265\_724 التاريخ: 26 - 30 أبريل 2027 المكان: ميونخ الرسوم: Euro 5700

### نظرة عامة

دورة إدارة ضغط العمل وعبء المهام في مكاتب الاستقبال لمدة 5 أيام، وهي دورة مهنية لفرق الاستقبال كثيرة المقاطعات، ويعود المشاركون منها بخطة تشغيل مرنة لمكتب الاستقبال. يقيم المشاركون مخاطر الطلب والتحكم والدعم والدور وأنماط العمل، ويفرزون الزوار والمكالمات والمواعيد والرسائل، ويديرون الطوابير والتسليم والحدود والاستراحات وتصعيد الحمل. تقلل الدورة الضغط الممكن تجنبه من خلال ضوابط مرئية وروتين للتعافي. تطور أجايل للتدريب إدارة عبء العمل في الاستقبال بصورة تطبيقية.

### الفئة المستهدفة

- الفرق المسؤولة عن إدارة الزوار والمكالمات والرسائل المتزامنة
- الفرق المسؤولة عن تدفق المواعيد والتواصل في مناطق الانتظار
- الفرق المسؤولة عن تسليم مهام الاستقبال والمتابعة الإدارية
- الفرق المسؤولة عن التعامل مع التفاعلات المرهقة عاطفياً
- الفرق المسؤولة عن مراقبة عبء مكتب الاستقبال واحتياجات التصعيد

تفترض الدورة أن المشاركين يعملون بالفعل في نقطة استقبال أو خدمة، وتستبعد العلاج السريري للصحة النفسية ونظريات إدارة الوقت العامة ومعايير خدمة الزوار الواسعة.

### الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي تعمل فيها مكاتب الاستقبال كثيرة المقاطعات.

- الاستقبال المؤسسي والشؤون الإدارية وخدمات المرافق
- العيادات الصحية واستقبال المرضى
- التعليم والتدريب وخدمات الطلاب
- الضيافة والخدمات المهنية والفروع المالية
- المرافق والنقل والخدمات المجتمعية الموجهة للجمهور



## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تحليل الطلب ومخاطر عبء العمل في الاستقبال
- ترتيب الطلبات المتزامنة باستخدام معايير الفرز
- بناء ضوابط مرئية للطوابير والمهام
- تطبيق روتين الحدود والتسليم والتعافي القصير
- تشخيص الحمل الزائد واختيار مسارات التصعيد
- تقييم تغييرات سير العمل واحتياجات الدعم

## جدول الدورة

### اليوم 1: متطلبات الاستقبال وضوابط العمل

- قائمة متطلبات مكتب الاستقبال
- مراجعة الطلب والتحكم والدعم وفق معايير HSE
- خريطة حرارة المقاطعات وفترات الذروة
- ورقة توضيح حدود الدور
- قائمة إشارات مخاطر عبء العمل

### اليوم 2: الأولويات وإظهار العمل

- مصفوفة فرز الزوار والمكالمات والمهام
- قواعد قرار الاستعجال والأثر
- لوحة العمل المرئية للاستقبال
- خريطة طابور المواعيد والحضور المباشر
- سجل التقاط العمل غير المكتمل



### اليوم 3: التسليم وحماية التدفق

- بروتوكول تسليم مهام الاستقبال
- ورقة ضبط الرسائل والمتابعة
- علامة استعادة المهمة بعد المقاطعة
- نص محادثة حدود الخدمة
- خطة تفعيل التغطية الاحتياطية

### اليوم 4: التعافي وتصعيد الحمل الزائد

- بطاقة روتين التعافي القصير
- إعادة الضبط بعد التفاعل المرهق عاطفياً
- جدول تغطية الاستراحات والتناوب
- مصفوفة حدود تصعيد الحمل الزائد
- موجز طلب الدعم والموارد

### اليوم 5: ممارسة إدارة عبء الاستقبال

- تمرين: فرز الزوار والمكالمات والرسائل
- تمرين: استعادة تدفق مهمة متقطعة
- تمرين: تفعيل التغطية وإكمال التسليم
- تمرين: تصعيد الطلب غير الآمن أو غير المستدام
- المشروع الختامي: خطة تشغيل مرنة لمكتب الاستقبال

### التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة مستمدة من العيادات والتعليم والمكاتب المؤسسية والفروع المالية.

- نشاط مقترح: فرز مزيج محدد الوقت من الزوار والمكالمات والمواعيد والرسائل العاجلة.
- نشاط مقترح: رسم فترة ذروة وإعادة تصميم ضوابط إظهار العمل والتغطية والتسليم.
- نشاط مقترح: التدريب على محادثة حدود الخدمة بعد تفاعل مرهق عاطفياً.
- نشاط مقترح: توثيق أدلة الحمل الزائد وإعداد طلب دعم محدد.



## الأسئلة الشائعة

### لمن تناسب دورة إدارة ضغط العمل وعبء المهام في مكاتب الاستقبال، وماذا تفترض؟

تناسب الدورة موظفي الاستقبال ونقاط الخدمة الذين يديرون طلبات متزامنة، وتفترض خبرة يومية في الاستقبال وتركز على ضوابط العمل لا الرعاية السريرية.

### كيف تختلف إدارة عبء العمل في الاستقبال عن إدارة الوقت العامة؟

تعالج إدارة عبء الاستقبال الطواير الحية والمقاطعات غير المتوقعة والطلب العاطفي والتغطية والتسليم والتصعيد، بينما تركز إدارة الوقت العامة على التخطيط الشخصي والمهام المجدولة.

### كيف يرتب موظف الاستقبال الطلبات المتزامنة؟

يقارن الموظف السلامة والاستعجال وأثر الطلب والتزامات المواعيد ومدة الخدمة والملكية والتغطية المتاحة، ثم يسجل العمل المؤجل ويبلغ الخطوات التالية بواقعية.

### متى يجب تصعيد عبء العمل في مكتب الاستقبال؟

يصعد العبء عندما يتجاوز الطلب القدرة الآمنة، أو تبقى مهام حرجية بلا تغطية، أو تتعذر الاستراحة والتعافي، أو يرتفع خطر النزاع أو السلامة، أو تثبت الأدلة المتكررة عدم كفاية الموارد وسير العمل.

## الخاتمة

يعود المشاركون بخطة تشغيل مرنة لمكتب الاستقبال، وتضم خرائط الطلب وقواعد الفرز ولوحة عمل مرئية وضوابط التسليم وروتين التعافي ومحفزات التغطية وأدلة التصعيد. تحول الخطة ضغط العبء إلى قرارات تشغيلية ظاهرة. وتدعم تدفقا أكثر أمانا وخدمة متسقة من دون اعتبار ضغط العمل ضعفا فرديا.