



## دورة مسار عمل مكتب الاستقبال وضبط الوقت



## دورة مسار عمل مكتب الاستقبال وضبط الوقت

المرجع: 155911\_733 التاريخ: 22 - 26 فبراير 2027 المكان: مدريد الرسوم: Euro 5700

### نظرة عامة

دورة مسار عمل مكتب الاستقبال وضبط الوقت لمدة 5 أيام، وهي دورة مهنية لموظفي الاستقبال ومنسقي المكتب الأمامي والمساعدين الإداريين وفرق دعم المكاتب ومشرفي الاستقبال، ويعود المشاركون منها بحقيبة مسار عمل مكتب الاستقبال وضبط الوقت. يضبط المشاركون تدفق الزوار والمكالمات والمواعيد وأولويات المهام والمقاطعات والسجلات وجاهزية مساحة العمل والتنسيق وتسليم المناوبة. تحول الدورة الطلبات المتنافسة إلى إجراءات تشغيل مرئية. تطور أجايل للتدريب مسار عمل مكتب الاستقبال وضبط الوقت.

### الفئة المستهدفة

- الفرق المسؤولة عن استقبال الزوار وفرزهم وتوجيههم
- الموظفون المسؤولون عن المكالمات الواردة والرسائل ومسارات الخدمة
- فرق الدعم الإداري المسؤولة عن المواعيد والسجلات
- المنسقون المسؤولون عن مهام الاستقبال المشتركة والتسليم
- المشرفون المسؤولون عن جاهزية الاستقبال وضبط عبء العمل

تفترض الدورة أن المشاركين ينفذون مهام الاستقبال أو يشرفون عليها، وتستبعد إدارة المكاتب العامة وعمليات ضيوف الضيافة والتطوير العام للعلاقات الشخصية والإنتاجية الفردية خارج بيئة الاستقبال.

### الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي يؤثر فيها تدفق الاستقبال والجدولة وتسليم المعلومات في استمرارية الخدمة اليومية.

- الاستقبال المؤسسي والخدمات الإدارية
- العيادات والممارسات المهنية
- التعليم والتدريب والمكاتب المتعاملة مع الجمهور
- العقارات والمرافق ومراكز الأعمال
- التقنية والتمويل ومكاتب الخدمات المهنية



## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تطبيق ضوابط افتتاح الاستقبال ومساحة العمل
- استخدام مسارات الزوار والمكالمات والرسائل
- بناء فحوص تنسيق المواعيد والتقويم
- ترتيب المهام وإدارة المقاطعات
- تحليل السجلات والتسليم والبنود غير المحسومة
- تقييم فجوات مسار الاستقبال والإجراءات التصحيحية

## جدول الدورة

### اليوم 1: جاهزية الاستقبال والتدفق

- قائمة فحص جاهزية افتتاح الاستقبال
- خريطة ضبط مساحة مكتب الاستقبال
- مسار وصول الزائر وتوجيهه
- لوحة حالة منطقة الانتظار
- دليل حدود خدمة الاستقبال

### اليوم 2: المكالمات والرسائل والمواعيد

- تسلسل فرز المكالمات الواردة
- نموذج سجل دقة الرسائل
- شبكة تصنيف طلبات المواعيد
- فحص تعارض التقويم المشترك
- ورقة ضبط التأكيد والتذكير



### اليوم 3: الأولويات والمقاطعات

- مصفوفة أولويات مهام الاستقبال
- قاعدة قرار العاجل والمهم
- سجل التقاط المقاطعة والعودة
- خطة سعة فترة الذروة
- قائمة استعادة المهام المؤجلة

### اليوم 4: السجلات والتنسيق والتسليم

- فحص اكتمال سجل الزائر
- دليل التعامل مع المعلومات السرية
- متعقب طلبات الخدمة بين الإدارات
- ورقة معلومات تسليم المناوبة
- مسار تصعيد البنود غير المحسومة

### اليوم 5: ممارسة مسار عمل الاستقبال

- تمرين: توجيه الزوار أثناء الوصول المتزامن
- تمرين: فرز المكالمات وتسجيل الرسائل
- تمرين: حل تعارض في المواعيد
- تمرين: استعادة الأولويات بعد المقاطعات
- المشروع الختامي: حقيبة مسار عمل مكتب الاستقبال وضبط الوقت

### التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة من المكاتب المؤسسية والعيادات والخدمات التعليمية ومراكز الأعمال.

- نشاط مقترح: افتتاح مكتب استقبال باستخدام فحوص مساحة العمل والزوار ومنطقة الانتظار.
- نشاط مقترح: فرز مكالمات وزوار وطلبات مواعيد متزامنة باستخدام قواعد توجيه محددة.
- نشاط مقترح: تسجيل مقاطعة وحماية مهمة عاجلة واستعادة العمل المؤجل.
- نشاط مقترح: إعداد تسليم يحدد الطلبات المعلقة والملكية والسرية والتصعيد.



## الأسئلة الشائعة

### لمن تناسب دورة مسار عمل مكتب الاستقبال، وماذا تفترض؟

تناسب الدورة موظفي الاستقبال ومنسقي المكتب الأمامي والمساعدين الإداريين و فريق دعم المكاتب ومشرفي الاستقبال، وتفترض مسؤولية معتادة عن مهام الاستقبال أو الإشراف عليها.

### كيف تختلف دورة مسار عمل مكتب الاستقبال عن التدريب العام على إدارة المكاتب؟

تركز دورة مسار عمل مكتب الاستقبال على تدفق الزوار والمكالمات والمواعيد والمقاطعات وسجلات الاستقبال وضوابط مساحة العمل والتسليم، بدلا من التخطيط الإداري العام والميزانيات والاجتماعات وإدارة المكتب ككل.

### كيف يحسن مسار عمل مكتب الاستقبال ضبط الوقت؟

يحسن مسار العمل ضبط الوقت عبر تصنيف الطلبات وتطبيق قواعد الأولوية وتسجيل المقاطعات وحماية المهام العاجلة وجدولة العمل المؤجل وإظهار الملكية أثناء فترات الذروة.

### ماذا ينبغي أن يتضمن تسليم المناوبة في مكتب الاستقبال؟

ينبغي أن يتضمن التسليم الزوار والمكالمات المعلقة وتغييرات المواعيد والطلبات غير المحسومة والمالكين المسؤولين وملاحظات السرية واحتياجات التصعيد والإجراء التالي لكل بند.

## الخاتمة

يعود المشاركون بحقيبة مسار عمل مكتب الاستقبال وضبط الوقت التي تضم فحوص الجاهزية ومسارات التوجيه وضوابط التقويم وقواعد الأولوية وسجلات المقاطعات وفحوص السجلات والمتعقبات وأوراق التسليم. تحول الحقيبة عمل الاستقبال التفاعلي إلى إجراءات مرئية. وتدعم الاستمرارية عندما تتنافس المكالمات والزوار والمواعيد والطلبات الإدارية على الانتباه.