JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة متقدمة في العمليات الإدارية والتنسيق

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة متقدمة في العمليات الإدارية والتنسيق

العمليات الإدارية والتنسيق موضوع هذه الدورة التدريبية المتقدمة الممتدة أسبوعين، والموجهة إلى المديرين الإداريين ومنسقي المكاتب وقادة الدعم التشغيلي، ويعد فيها كل مشارك مخطط الخدمات الإدارية للوظائف المكتبية التي يديرها. فالعمل الهجين والسجلات الرقمية وتوقعات العملاء الداخليين المتزايدة جعلت بطء الموافقات وضياع المستندات وتضارب المواعيد عائقا أمام كل قسم تخدمه الإدارة. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في العمليات الإدارية والتنسيق.

لماذا تهم العمليات الإدارية والتنسيق الآن

تعيد ثلاث قوى تشكيل العمل الإداري: الانتقال من الورق إلى مسارات العمل الإلكترونية والمجلدات المشتركة، والفرق الهجينة التي تعتمد على قواعد واضحة للحجز والجدولة والتسليم، والعملاء الداخليون الذين باتوا ينتظرون مستويات خدمة صريحة كما ينتظرونها من أي مورد خارجي. والمكتب الذي يحسن التنسيق يقصر دورات الموافقة ويبقي السجلات قابلة للاسترجاع ويحرر وقت القيادات للعمل الجوهري، أما الذي يسيء التنسيق فيكرر الجهد ويفوت المواعيد النهائية ويخفي المشكلات حتى تصل إلى القيادة. وتستند الدورة إلى نموذج SIPOC للموردين والمدخلات والعملية والمخرجات والعملاء، ودورة التخطيط والتنفيذ والتحقق والتصحيح Plan-Do-Check-Act PDCA، ومصفوفة المسؤوليات RACI.

المستفيدون من العمليات الإدارية والتنسيق

- المديرون المسؤولون عن خدمات المكاتب وحجوزات المرافق والموظفين الإداريين عبر الأقسام
- المنسقون الذين يديرون جداول القيادات والاجتماعات والمراسلات بين الأقسام
- قادة الدعم الذين يملكون مسارات الموافقة وطلبات الشراء وطلبات الخدمة الداخلية
- مسؤولو السجلات المسؤولون عن ضبط الوثائق وهياكل الحفظ ومدد الاحتفاظ
- رؤساء الإدارات الذين يرفعون تقارير أداء الخدمة إلى القيادة العليا

تستفيد أكثر الوظيفة الإدارية التي توفد مديرها ومنسقيها ومسؤول سجلاتها معا، لأنهم يستطيعون الاتفاق على دليل خدمات واحد ومجموعة واحدة من نقاط التسليم.

قدرات العمليات الإدارية والتنسيق

يغادر المشاركون وهم قادرون على رسم المسار الفعلي للطلبات داخل المكتب، والاتفاق على وعود الخدمة مع الأقسام التي يدعمونها، وإبقاء السجلات والجداول والموافقات تسير بانتظام.

- رسم مسارات العمل الإدارية من الطلب حتى الإغلاق — لكشف التأخير أمام رؤساء الأقسام
- تصميم اتفاقيات مستوى خدمة داخلية بأزمنة استجابة واضحة — لخدمة العملاء الداخليين
- بناء هيكل لضبط الوثائق ومدد الاحتفاظ بها — لدعم المدققين وملاك السجلات
- تنسيق الجداول والاجتماعات والموارد بين الأقسام — لحماية وقت القيادات
- تحديد مؤشرات الأداء الإدارية ولوحة خدمة شهرية — لتغذية قرارات القيادة العليا
- توحيد الإجراءات المتكررة بقوائم تحقق ونماذج — لتقليل إعادة العمل على المنسقين

مصطلحات العمليات الإدارية والتنسيق الأساسية

- مخطط SIPOC — عرض في صفحة واحدة للموردين والمدخلات وخطوات العملية والمخرجات والعملاء في عملية إدارية.
- اتفاقية مستوى الخدمة — تعهد مكتوب بين الوظيفة الإدارية وعملائها الداخليين بشأن أزمنة الاستجابة ومعايير الخدمة.
- ضبط الوثائق — قواعد إنشاء الوثائق الرسمية واعتمادها وترقيم إصداراتها وحفظها وسحبها لضمان استخدام النسخة الصحيحة دائما.
- مصفوفة الصلاحيات — جدول يحدد من يعتمد كل نوع من الطلبات وحدود ذلك ومن ينوب عنه عند الغياب.
- دليل الخدمات — قائمة منشورة بالخدمات الإدارية المقدمة وطريقة طلبها وما تتضمنه كل خدمة.
- إجراء التشغيل القياسي — طريقة مكتوبة خطوة بخطوة لمهمة متكررة يستطيع أي موظف مدرب اتباعها بثبات.

العمليات الإدارية والتنسيق يوما بيوم

اليوم 1: الوظيفة الإدارية الحديثة

- نماذج تشغيل الإدارة — الاختيار بين الدعم المركزي والمشترك والمدمج
- رسم خريطة العملاء الداخليين — تحديد من يعتمد على كل خدمة
- آثار العمل الهجين — تعديل خدمات الحجز والبريد والاستقبال
- كلفة الاحتكاك الإداري — ربط التأخير بنتائج الأقسام
- الفحص الإداري الدوري — اختيار المجالات ذات الأولوية للتحسين

اليوم 2: رسم مسارات العمل الإدارية

- مخططات SIPOC — تأطير كل عملية إدارية من بدايتها إلى نهايتها
- خرائط العمليات متعددة المسارات — كشف نقاط التسليم بين الأقسام
- تحليل الخطوات المضيفة للقيمة — حذف التوقيعات والخطوات غير الضرورية
- تحديد الاختناقات في الموافقات — تقصير أزمنة دورة الطلبات
- سجل مسارات العمل الحالية — توثيق العمليات قبل إعادة التصميم

اليوم 3: أدلة الخدمات ومستوياتها

- دليل الخدمات الإدارية — نشر ما يقدمه المكتب
- اتفاقيات مستوى الخدمة الداخلية — تحديد أزمنة الاستجابة والإنجاز
- قنوات استقبال الطلبات — الاختيار بين النماذج والبوابات والصناديق المشتركة
- قواعد ترتيب أولويات الطلبات — التعامل مع العاجل مقابل الروتيني
- مسارات تصعيد مستويات الخدمة الفائتة — معالجة الإخلال بسرعة

اليوم 4: ضبط الوثائق والسجلات

- ترقيم الوثائق وضبط الإصدارات — ضمان استخدام النسخة السارية
- تصنيف الحفظ في المجلدات المشتركة — تسهيل استرجاع السجلات
- جداول الاحتفاظ والإتلاف — الموازنة بين التخزين والمتطلبات النظامية
- صلاحيات الوصول للسجلات الحساسة — حماية المعلومات السرية
- قائمة تدقيق السجلات — اختبار فاعلية الضوابط عمليا

اليوم 5: تنسيق الجداول والاجتماعات

- بروتوكولات جداول القيادات — حماية وقت القادة للأولويات
- مواثيق حوكمة الاجتماعات — تحديد الغرض والأعضاء والتكرار
- نماذج جداول الأعمال والمحاضر — تحويل النقاشات إلى إجراءات متابعة
- قواعد حجز القاعات والموارد — تجنب التضارب والغياب عن الحجوزات
- روتين متابعة سجل الإجراءات — إغلاق القرارات عبر الأقسام

اليوم 6: التنسيق بين الأقسام

- مصفوفة RACI للعمليات المشتركة — توضيح الملكية عبر الوظائف
- تصميم مصفوفة الصلاحيات — تحديد حدود الاعتماد والتفويض
- اتفاقيات التسليم بين الأقسام — منع توقف الطلبات
- اجتماعات التنسيق القصيرة — مواءمة أولويات الأسبوع
- حل الخلافات بين مستخدمي الخدمة — تسوية الطلبات المتنافسة

اليوم 7: توحيد الإجراءات الإدارية

- كتابة إجراءات التشغيل القياسية — توثيق المهام المتكررة بوضوح
- قوائم التحقق والنماذج — تقليل الأخطاء في العمل الروتيني
- التدريب المتبادل وخطط النيابة — استمرار الخدمة أثناء الغياب
- حقائب تهيئة الموظفين الإداريين — تقصير زمن الوصول إلى الكفاءة
- دورة PDCA للإجراءات — تحسين الأساليب بعد كل مراجعة

اليوم 8: أدوات المكتب الرقمية

- أدوات مسارات العمل الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني — استبدال مسارات الموافقة الورقية
- لوحات المهام المشتركة وأسلوب Kanban — إظهار عبء العمل الإداري
- منصات التعاون وقنواتها — تحديد مكان استقبال الطلبات
- أتمتة المهام المتكررة — تفريغ المنسقين للأعمال التقديرية
- معايير اختيار الأدوات — الموازنة بين سهولة الاستخدام والأمان والكلفة

اليوم 9: قياس الأداء الإداري

- مؤشرات الأداء الإدارية — قياس زمن الدورة والمتراكم والدقة
- استبيانات رضا العملاء الداخليين — الاستماع المباشر لمستخدمي الخدمة
- لوحة الخدمة الشهرية — رفع تقارير الأداء إلى القيادة
- تحليل عبء العمل والتوظيف — مواءمة الطاقة مع ذروات الطلب
- اجتماعات مراجعة الخدمة — الاتفاق على التحسينات مع الأقسام

اليوم 10: ممارسة مخطط الخدمات الإدارية

- تمرين إعادة تصميم مسار العمل — تطبيق SIPOC والخرائط متعددة المسارات
- لعب أدوار التفاوض على مستوى الخدمة — الاتفاق على الأهداف مع قسم
- حالة ضبط الوثائق — إصلاح هيكل حفظ متعثر
- بناء لوحة المؤشرات — اختيار المؤشرات لسيناريو مكتب حي
- مخطط الخدمات الإدارية — استكمال الخدمات ومستوياتها وضوابطها

تطبيق العمليات الإدارية والتنسيق بعد الدورة

- رسم عملية موافقة واحدة بمخطط SIPOC وخريطة متعددة المسارات وحذف نقطة تسليم غير ضرورية واحدة على الأقل.
- صياغة اتفاقية مستوى خدمة داخلية لأكثر الخدمات الإدارية طلبا والاتفاق عليها مع قسم واحد.

أسئلة حول العمليات الإدارية والتنسيق

ما العمليات الإدارية والتنسيق ولماذا تهم الآن؟

هي ممارسة إدارة خدمات المكتب والسجلات والجداول والموافقات بحيث تحصل الأقسام على دعم منتظم يمكن التنبؤ به. وتزداد أهميتها الآن لأن الفرق الهجينة والسجلات الرقمية والعملاء الداخليين الذين ينتظرون مستويات خدمة واضحة يكشفون كل عملية إدارية بطيئة أو غامضة.

من أكثر الأدوار استفادة من تدريب العمليات الإدارية والتنسيق؟

المديرون الإداريون ومنسقو المكاتب وقادة الدعم ومسؤولو السجلات هم الأكثر استفادة. فهم يملكون مسارات العمل ووعود الخدمة والوثائق التي تعتمد عليها الأقسام الأخرى، ولذلك يغير رسم المسارات واتفاقيات الخدمة والمؤشرات عملهم اليومي مباشرة.

كيف تختلف العمليات الإدارية والتنسيق عن دورة المساعد التنفيذي؟

تعمل على مستوى الوظيفة الإدارية كلها لا على جدول مدير واحد. فدورة المساعد التنفيذي تبني مهارات الدعم الشخصي، بينما يعيد هذا الموضوع تصميم مسارات العمل ومستويات الخدمة وضبط الوثائق والتنسيق بين الأقسام.

ماذا تعود به من تدريب العمليات الإدارية والتنسيق؟

تعود بمخطط الخدمات الإدارية لمكتبك. وهو يسرد خدماتك ومستوياتها ومسارات العمل وقواعد الاعتماد وضوابط السجلات والمؤشرات، جاهزا للاتفاق عليه مع الأقسام التي تدعمها.

العمليات الإدارية والتنسيق: الطريق إلى الأمام

يحدد مخطط الخدمات الإدارية أولا الخدمات التي يتعهد بها المكتب وأزمنة الاستجابة لكل منها. ويستخدمه المديرون الإداريون والمنسقون ورؤساء الأقسام لتوجيه الطلبات وحسم الملكية ورفع تقارير الأداء. وبعد الربع الأول من استخدامه يستحق الأمر مراجعة مستويات الخدمة الأكثر إخفاقا، لأنها تكشف أين تحتاج مسارات العمل أو التوظيف إلى إعادة تصميم مدروسة.