JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة دليل تشغيل المكتب ومعايير مكتب الاستقبال

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة دليل تشغيل المكتب ومعايير مكتب الاستقبال

دورة دليل تشغيل المكتب ومعايير مكتب الاستقبال دورة تدريبية مدتها أسبوع لمديري المكاتب ومنسقي المرافق الذين يتولون الاستقبال واللوازم المكتبية والموردين والميزانيات والكوادر المساندة، ويخرج كل مشارك منها بدليل تشغيل المكتب. وتزداد أهمية هذا الموضوع لأن الجهات باتت تقيس مكاتبها بتجربة الزائر وكلفة مكان العمل وسرعة إغلاق طلبات الدعم، فأصبحت المعايير المكتوبة أهم من العادات الفردية. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في دليل تشغيل المكتب ومعايير مكتب الاستقبال.

لماذا يهم دليل تشغيل المكتب ومعايير مكتب الاستقبال الآن

تؤثر ثلاثة ضغوط في تشغيل المكاتب اليوم. فالحضور المرن يجعل إشغال المكاتب والطلب على قاعات الاجتماعات وحركة الزوار أصعب في التوقع. والإدارة المالية تنتظر أن يقع كل طلب لوازم وكل فاتورة مورد داخل ميزانية مكتب معتمدة. والمكتب الذي يدون إجراءاته يحافظ على مستوى الخدمة حين يتغير الأشخاص، أما المكتب الذي يدار من الذاكرة فيفقد المخزون ويدفع للموردين أكثر من اللازم ويستقبل الزوار بأساليب متفاوتة. وتستند الدورة إلى إجراءات التشغيل القياسية الموثقة واتفاقيات مستوى الخدمة ودورة التخطيط والتنفيذ والفحص والتصحيح لتحسينها باستمرار.

المستفيدون من دليل تشغيل المكتب ومعايير مكتب الاستقبال

- من يضعون إجراءات الاستقبال وتسجيل الزوار وآداب الرد على الهاتف
- من يخططون لتوزيع المكاتب والمقاعد وقاعات الاجتماعات والمساحات المشتركة
- من يطلبون القرطاسية ومستلزمات الضيافة والمواد الاستهلاكية ويمسكون سجلات المخزون
- من يديرون موردي النظافة والصيانة والبريد السريع والطباعة
- من يشرفون على موظفي الاستقبال ومساعدي المكاتب والمراسلين

تستفيد شبكات الفروع في المستشفيات وشركات الهندسة أكثر من غيرها عندما يحضر عدد من مسؤولي مكاتبها معا ويتفقون على صيغة واحدة للدليل.

قدرات دليل تشغيل المكتب ومعايير مكتب الاستقبال

يحول المشاركون إجراءات المكتب المتفرقة وعادات الاستقبال إلى معايير مكتوبة.

- تصميم توزيع للمكتب وخطة مقاعد تناسب أنماط الحضور — رؤساء الأقسام وفرق المرافق
- تحديد حدود إعادة الطلب وصلاحيات الاعتماد للوازم المكتبية — أصحاب الميزانية والمشتريات
- بناء بطاقات تقييم الموردين وشروط مستوى الخدمة لخدمات المكتب — مالكو العقود
- تطبيق معايير مكتب الاستقبال في الترحيب وبطاقات الزوار والرد على المكالمات — الزوار والمديرون التنفيذيون
- حساب الميزانية السنوية للمكتب ومتابعة الإنفاق عليها — الشركاء الماليون
- توزيع جداول المناوبة وأساليب التوجيه على الكوادر المساندة — موظفو الاستقبال ومساعدو المكاتب

مصطلحات دليل تشغيل المكتب ومعايير مكتب الاستقبال الأساسية

- دليل تشغيل المكتب — الإجراءات والمعايير المكتوبة التي تصف سير العمل اليومي في المكتب.
- إجراء التشغيل القياسي — تعليمات خطوة بخطوة لمهمة متكررة تعطي النتيجة نفسها في كل مرة.
- معيار مكتب الاستقبال — توقع محدد لطريقة الترحيب بالزوار وتسجيلهم وتوجيههم والرد على المكالمات.
- حد إعادة الطلب — كمية المخزون التي يرفع عندها طلب توريد جديد لتجنب النفاد.
- اتفاقية مستوى الخدمة — شروط مع المورد تحدد أزمنة الاستجابة ومقاييس الجودة والمعالجات عند الإخفاق.
- استغلال المساحة — نسبة المكاتب والقاعات المستخدمة فعلا مقارنة بالمساحة المتاحة.

دليل تشغيل المكتب ومعايير مكتب الاستقبال يوما بيوم

اليوم 1: المكتب وحدة خدمة

- دليل خدمات المكتب — تحديد ما يحق للعملاء الداخليين طلبه
- خريطة العملاء الداخليين — ترتيب أولويات التنفيذيين والموظفين والزوار
- أنماط الحضور المرن — تخطيط الطلب على المكاتب والقاعات
- توزيع المكتب وخطط المقاعد — الموازنة بين التركيز والتعاون وانسيابية الحركة
- إجراءات الصحة والسلامة والطوارئ — تعيين مراقبي الحريق ومسعفي الإسعافات الأولية

اليوم 2: معايير مكتب الاستقبال

- إجراء تسجيل الزوار وبطاقات الدخول — ضبط الوصول إلى مناطق العمل
- نصوص الترحيب والرد على المكالمات — توحيد نبرة الخدمة
- قائمة تحقق لمظهر منطقة الاستقبال — تقييم الانطباع الأول يوميا
- سجل البريد والطرود والبريد السريع — تتبع التسليم إلى أصحابه
- التعامل مع الشكاوى والزوار الصعبين — تحديد متى يرفع الأمر

اليوم 3: اللوازم والموردون وميزانيات المكتب

- سجل المخزون وحدود إعادة الطلب — منع النقص والتكدس
- طلبات اللوازم وصلاحيات الاعتماد — مطابقة الطلبات لبنود الميزانية
- بطاقات تقييم موردي النظافة والصيانة — تجديد العقود أو استبدالها
- شروط مستوى الخدمة لخدمات المكتب — الاتفاق على أزمنة الاستجابة
- الميزانية السنوية للمكتب ومتابعة الإنفاق الشهري — تفسير الانحرافات للإدارة المالية

اليوم 4: الإشراف على الكوادر المساندة وكتابة الإجراءات

- جداول المناوبة وترتيبات البدلاء — إبقاء الاستقبال مشغولا طوال اليوم
- بطاقات المهام لموظفي الاستقبال ومساعدي المكاتب — توضيح الواجبات اليومية
- التوجيه أثناء العمل وقوائم الملاحظة — رفع جودة الخدمة
- صيغة إجراء التشغيل القياسي — كتابة خطوات يتبعها أي موظف
- مؤشرات أداء المكتب — الإبلاغ عن الطلبات المغلقة والمخزون والإنفاق

اليوم 5: ممارسة دليل تشغيل المكتب

- تمثيل أدوار مكتب الاستقبال — تطبيق معايير الترحيب والبطاقات ورفع الحالات
- حالة تقصير مورد — تطبيق بطاقات التقييم وشروط مستوى الخدمة
- تمرين تجاوز الميزانية — تطبيق متابعة الإنفاق على ربع سنة
- مراجعة الزملاء لمسودات الإجراءات — اختبار وضوحها لموظف جديد
- دليل تشغيل المكتب — تجميع النسخة النهائية واعتمادها

تطبيق دليل تشغيل المكتب ومعايير مكتب الاستقبال بعد الدورة

- تنفيذ مراجعة لسجل الزوار مدة أسبوعين وفق معايير الاستقبال الجديدة وإطلاع موظفي الاستقبال على الفجوات.
- تقييم أكبر ثلاثة موردين لخدمات المكتب والاتفاق على شروط مستوى الخدمة عند مراجعة العقد التالية.

أسئلة حول دليل تشغيل المكتب ومعايير مكتب الاستقبال

ما دليل تشغيل المكتب ومعايير مكتب الاستقبال ولماذا يهم الآن؟

هو المرجع المكتوب لطريقة استقبال الزوار وشراء اللوازم وإدارة الموردين والإشراف على الكوادر المساندة. ويهم الآن لأن الحضور المرن وضيق الميزانيات لا يتركان مجالا لإجراءات غير مكتوبة.

من الأدوار الأكثر استفادة من مهارات دليل تشغيل المكتب ومعايير مكتب الاستقبال؟

يستفيد أكثر من غيرهم مديرو المكاتب ومنسقو المرافق وكبار موظفي الاستقبال. فالدليل المكتوب يتيح لهم تسليم العمل وتأهيل الموظفين الجدد بسهولة.

بم تختلف دورة دليل تشغيل المكتب ومعايير مكتب الاستقبال عن دورة المساعد التنفيذي؟

تركز على تشغيل المكتب بوصفه وحدة خدمة لا على دعم مسؤول تنفيذي واحد. فدورات المساعد التنفيذي تتناول المواعيد والمراسلات، أما هذا الموضوع فيتناول الاستقبال والمخزون والموردين والميزانيات.

ماذا تعود به من دورة دليل تشغيل المكتب ومعايير مكتب الاستقبال؟

تعود بدليل تشغيل المكتب الذي تعده خلال الأسبوع. ويضم معايير الاستقبال وإجراءات الموردين ومتابعة الميزانية وجداول المناوبة.

دليل تشغيل المكتب ومعايير مكتب الاستقبال: الطريق إلى الأمام

يوجه دليل تشغيل المكتب أول قرار حول إجراءات الاستقبال واللوازم التي تتغير في الشهر القادم. يحدثه مديرو المكاتب، ويعمل به موظفو الاستقبال يوميا، وتقرأ الإدارة المالية قسم الميزانية فيه. وبعد الربع الأول تستحق بطاقات تقييم الموردين وأرقام استغلال المساحة مراجعة لتقرير ما إذا كان التوزيع أو العقود بحاجة إلى نظرة ثانية.