JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة مهارات تتبع الإجراءات والمتابعة للمنسقين

26 – 30 أبريل 2027

جنيف

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة مهارات تتبع الإجراءات والمتابعة للمنسقين

المرجع: 75649_2054 **التاريخ:** 26 – 30 أبريل 2027 **المكان:** جنيف **الرسوم:** GBP 6500

مهارات تتبع الإجراءات والمتابعة للمنسقين دورة تدريبية مدتها أسبوع للمنسقين والمساعدين التنفيذيين ومديري المكاتب، يخرج منها كل مشارك بمتتبع المتابعة وتقويم التذكير جاهزين للاستخدام مع فريقه. ومع تعدد قنوات التكليف بين البريد والمحادثات والاجتماعات أصبحت المهام المنسية تكلف المؤسسات وقتا وثقة يصعب تعويضهما. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب مهارات تتبع الإجراءات والمتابعة للمنسقين بأسلوب تطبيقي يربط كل أداة بموقف عمل يومي.

لماذا تهم مهارات تتبع الإجراءات والمتابعة الآن

ثلاثة عوامل تعيد تشكيل عمل المنسق اليوم: تكاثر قنوات التكليف بين الاجتماعات المرئية وتطبيقات المحادثة، وتوقعات القادة لتقارير حالة أسرع وأوضح، وفرق موزعة لا يلتقي أفرادها في المكان نفسه. المؤسسة التي تضبط تتبع الإجراءات تغلق قراراتها في موعدها وتحفظ ثقة الإدارة العليا، أما التي تهمله فتعيد النقاش نفسه في كل اجتماع وتكتشف التأخر بعد فوات الأوان. وتستند الدورة إلى مصفوفة Eisenhower لترتيب الأولويات بحسب الإلحاح والأهمية، وإلى صياغة SMART لكتابة إجراءات محددة وقابلة للقياس ومؤرخة، وإلى تقارير RAG اللونية لعرض الحالة.

المستفيدون من مهارات تتبع الإجراءات والمتابعة

- من يدون محاضر الاجتماعات ويوزع الإجراءات المتفق عليها على أصحابها
- من يدير جدول المدير التنفيذي ويتابع ما وعد به أمام الآخرين
- من ينسق بين عدة أقسام ويجمع منها تحديثات الحالة الدورية
- من يدير مكتبا ويتابع الطلبات الإدارية حتى إغلاقها
- من يدعم لجانا أو مجالس داخلية ويعد تقارير الإجراءات المفتوحة

يكون الأثر أكبر حين يحضر عدة منسقين من مكتب تنفيذي واحد أو من إدارة مساندة واحدة، فيتفقون على سجل موحد وإيقاع تذكير مشترك.

قدرات مهارات تتبع الإجراءات والمتابعة

تنقل الدورة المنسق من ملاحقة المهام عند تذكرها إلى منظومة يومية تلتقط كل إجراء وتتابعه حتى إغلاقه، ومن أبرز ما يكتسبه المشارك:

- صياغة إجراءات الاجتماع بأسلوب SMART مع مالك وموعد واضحين — رئيس الاجتماع وأصحاب المهام
- تصميم سجل إجراءات بحقول المالك والحالة والعمر — المدير الذي يطلب صورة الحالة
- ترتيب الإجراءات المفتوحة بمصفوفة Eisenhower — قرار ما يتابع أولا
- كتابة رسائل تذكير لبقة للزملاء والقيادات — الحفاظ على علاقات العمل
- تحديد معايير رفع الإجراء المتعثر إلى المدير — قرار التصعيد في وقته
- إعداد مذكرة حالة RAG في صفحة واحدة — القيادة التي تتابع التقدم

مصطلحات مهارات تتبع الإجراءات والمتابعة الأساسية

- سجل الإجراءات — جدول واحد يجمع كل مهمة متفق عليها مع مالكها وموعدها وحالتها الحالية.
- مالك الإجراء — الشخص الوحيد المسؤول عن إنجاز المهمة والإبلاغ عن حالتها حتى إغلاقها.
- إيقاع المتابعة — توقيت متفق عليه لإرسال التذكيرات يتناسب مع حجم المهمة وموعد استحقاقها.
- عمر الإجراء — عدد الأيام التي بقي فيها الإجراء مفتوحا منذ تسجيله في السجل.
- حالة الإنجاز — وصف متفق عليه مسبقا لما يجعل المهمة منتهية فعلا لا جزئيا.
- إغلاق الحلقة — إبلاغ صاحب الطلب الأصلي بأن الإجراء أنجز وتأكيد قبوله للنتيجة.

مهارات تتبع الإجراءات والمتابعة يوما بيوم

اليوم 1: أين تضيع الإجراءات

- حصر مصادر الطلبات — تحديد كل قناة تصل منها التكليفات
- تحليل إجراء ضائع سابق — تتبع أسباب انزلاق مهمة متفق عليها
- ميثاق دور المنسق — الاتفاق على ما يملكه المنسق وما لا يملكه
- خريطة توقعات أصحاب المصلحة — توضيح ما يريد كل قائد رفعه إليه
- فحص عادة الالتقاط الشخصية — اختيار صندوق وارد واحد لكل إجراء جديد

اليوم 2: التقاط الإجراءات في الاجتماعات

- صياغة الإجراء بأسلوب SMART — تحويل نقاط النقاش إلى مهام مملوكة ومؤرخة
- عبارات حالة الإنجاز — الاتفاق على متى يعد الإجراء منتهيا
- قالب المحضر المباشر — تسجيل القرارات والإجراءات كل على حدة
- القراءة الختامية للإجراءات — تأكيد المالكين قبل مغادرة الحضور
- روتين توزيع المحضر — إرسال الإجراءات خلال مدة متفق عليها

اليوم 3: بناء سجل الإجراءات

- تصميم أعمدة السجل — اختيار حقول المالك والحالة والعمر
- جدول مشترك أو تطبيق مهام — موازنة الوصول والظهور وعبء التحديث
- الفرز بمصفوفة Eisenhower — ترتيب الإجراءات المفتوحة بحسب الإلحاح والأهمية
- مرشحات عمر الإجراء — إظهار ما تجاوز المدة المتفق عليها
- تنظيف المكرر والمهام بلا مالك — دمج التكرارات وإسناد المهام المعلقة

اليوم 4: المتابعة دون احتكاك

- قواعد إيقاع المتابعة — ضبط توقيت التذكير بحسب حجم المهمة
- نصوص التذكير اللبقة — صياغة التنبيهات للزملاء والقيادات العليا
- اختيار قناة التذكير — المفاضلة بين البريد والمحادثة والاتصال والزيارة
- معايير رفع الراية — تحديد متى يرفع الإجراء المتعثر إلى المدير
- مذكرة حالة RAG — عرض المفتوح والمتأخر والمغلق في صفحة واحدة

اليوم 5: ممارسة متتبع المتابعة وتقويم التذكير

- محاكاة التقاط اجتماع — تطبيق صياغة اليوم 2 على نقاش حي
- تمرين تعبئة السجل — تطبيق حقول اليوم 3 على الإجراءات الملتقطة
- لعب أدوار التذكير — تطبيق نصوص اليوم 4 مع مالك متردد
- قائمة تحقق إغلاق الحلقة — تأكيد الإنجاز لكل صاحب طلب
- تجميع المتتبع والتقويم — دمج السجل والإيقاع ومذكرة الحالة في مجموعة واحدة

تطبيق مهارات تتبع الإجراءات والمتابعة بعد الدورة

- نقل إجراءات الاجتماعات الأسبوعية لمديرك إلى سجل الإجراءات الجديد ومراجعة عمر كل إجراء مفتوح في نهاية كل أسبوع.
- إرسال أول مذكرة حالة RAG إلى القيادة والاتفاق معها على إيقاع المتابعة ومعايير رفع الإجراءات المتعثرة.

أسئلة حول مهارات تتبع الإجراءات والمتابعة

ما مهارات تتبع الإجراءات والمتابعة للمنسقين ولماذا تهم الآن؟

هي مجموعة أساليب لالتقاط كل إجراء متفق عليه ومتابعته حتى إغلاقه. وتزداد أهميتها مع تعدد قنوات التكليف وتوزع الفرق، إذ يضيع كثير من المهام بين البريد والمحادثات دون سجل واحد يجمعها ويظهر حالتها للقيادة.

من الأدوار الأكثر استفادة من مهارات تتبع الإجراءات والمتابعة للمنسقين؟

يستفيد منها أكثر المنسقون والمساعدون التنفيذيون ومديرو المكاتب. وهم من يدونون المحاضر ويتابعون ما وعد به المديرون ويجمعون تحديثات الحالة من عدة أقسام، في قطاعات مثل الخدمات الحكومية والرعاية الصحية والشركات الخاصة.

كيف تختلف دورة مهارات تتبع الإجراءات والمتابعة للمنسقين عن دورة إدارة الوقت؟

تركز على إجراءات الآخرين لا على وقتك الشخصي وحده. فدورة إدارة الوقت تنظم يومك، أما هذه الدورة فتعلمك متابعة مهام يملكها غيرك، وصياغة التذكير، والتصعيد، وإغلاق الحلقة مع أصحاب الطلبات.

ماذا تعود به من دورة مهارات تتبع الإجراءات والمتابعة للمنسقين؟

تعود بمتتبع جاهز يجمع سجل الإجراءات وإيقاع التذكير ومذكرة الحالة. ويمكنك تشغيله من الأسبوع الأول مع مديرك وفريقك، مع نصوص تذكير وقائمة تحقق لإغلاق كل إجراء.

مهارات تتبع الإجراءات والمتابعة: الطريق إلى الأمام

يحول متتبع المتابعة وتقويم التذكير عمل المنسق من ملاحقة متقطعة إلى منظومة واضحة. وأول قرار يدعمه هو تحديد الإجراءات التي تحتاج تذكيرا هذا الأسبوع وتلك التي ترفع إلى المدير. يستخدمه المنسق مع مديره وأصحاب المهام، ويستحق بعد أول دورة استخدام مراجعة إيقاع التذكير ومعايير رفع الراية بناء على ما تأخر فعلا.