JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة تخطيط أعباء العمل وسعة الفريق للمديرين

21 – 25 نوفمبر 2027

شرم الشيخ

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة تخطيط أعباء العمل وسعة الفريق للمديرين

المرجع: 83515_2251 **التاريخ:** 21 – 25 نوفمبر 2027 **المكان:** شرم الشيخ **الرسوم:** GBP 4500

تخطيط أعباء العمل وسعة الفريق دورة تدريبية مدتها أسبوع لمديري الخطوط الأولى والثانية الذين يوازنون بين الطلبات الواردة والساعات والمهارات المتاحة لدى موظفيهم، ويخرج كل مشارك منها بخطة سعة الفريق جاهزة للتطبيق. تتوقع المؤسسات اليوم من المديرين استيعاب الطلب المتقلب دون إنهاك الموظفين أو إخلاف المواعيد المتفق عليها. صممت جوبيتر برايم للتدريب الدورة حول قرارات التوزيع الأسبوعية التي يتخذها المدير المباشر.

لماذا يهم تخطيط أعباء العمل وسعة الفريق الآن

ثلاث قوى تضغط على المديرين المباشرين. الطلب يصل بصورة أقل قابلية للتنبؤ، إذ تتنافس الطلبات العاجلة والإصلاحات الطارئة على الأشخاص أنفسهم. والموظفون ينتظرون توزيعا منصفا ووتيرة عمل مستدامة. والإدارة العليا تريد إنذارا مبكرا حين يعجز الفريق عن الوفاء بتعهد ما. المدير الذي يخطط الأعباء وفق السعة الفعلية يحمي مستوى الخدمة ويحتفظ بالكفاءات ويكسب ثقة رؤسائه، أما من يوزع العمل بحكم العادة فيصنع طوابير خفية وإعادة عمل متكررة. وتستند الدورة إلى ممارسات راسخة في تسلسل الأهداف والتفويض المتدرج ونمذجة السعة ومحادثات الأداء المنظمة.

المستفيدون من تخطيط أعباء العمل وسعة الفريق

- المديرون المسؤولون عن توزيع المهام اليومية والأسبوعية على فريق من الأخصائيين أو المشغلين
- مديرو الخط الثاني الذين يوازنون الطلب بين عدة قادة فرق وأطقمهم
- قادة الفرق المساءلون عن الوفاء بتعهدات الخدمة بعدد ثابت من الموظفين
- المديرون الذين يتفقون على الأهداف ويتابعون تقدم الموظفين
- المشرفون الذين يتفاوضون على المواعيد والأولويات مع العملاء الداخليين

تستفيد الطبقة الإدارية في القسم الواحد أكثر حين يحضر عدد من مديريها معا ويتفقون على طريقة موحدة لتقدير العمل وتصعيده.

قدرات تخطيط أعباء العمل وسعة الفريق

ينتقل المشاركون من الاستجابة لكل طلب على حدة إلى تقدير الطلب وتوزيع العمل وفق مبررات معلنة.

- حساب ساعات الفريق المتاحة بعد الإجازات والمهام الروتينية — قرارات التوزيع الأسبوعية
- ترجمة أهداف الوحدة إلى أهداف فردية بنقاط تحقق قابلة للقياس — مراجعات الأداء
- تحديد مستويات التفويض بما يناسب مخاطر المهمة وجاهزية الموظف — الشخص المكلف بالمهمة
- تصميم قائمة انتظار مرئية بحدود للعمل الجاري — العملاء الداخليون
- إدارة محادثات العبء والتقدم التي تكشف الضغط مبكرا — الموظف الفرد
- عرض العجز في السعة مع خيارات ومفاضلات واضحة — المدير الأعلى

مصطلحات تخطيط أعباء العمل وسعة الفريق الأساسية

- خط الأساس للسعة — الساعات التي يستطيع الفريق تخصيصها للعمل المخطط بعد خصم الإجازات والاجتماعات والمهام الروتينية.
- توقع الطلب — تقدير لحجم العمل المنتظر في فترة قادمة، مستمد من السجل التاريخي والتعهدات المعروفة.
- حد العمل الجاري — سقف لعدد البنود التي يتعامل معها شخص أو فريق في وقت واحد لتقليص زمن الانتظار.
- مستوى التفويض — درجة معلنة من الصلاحية ترافق المهمة، تتدرج من جمع المعلومات إلى التصرف ثم الإبلاغ.
- مصفوفة تغطية المهارات — جدول يبين من يستطيع أداء كل مهمة وأين يترك غياب شخص واحد فجوة.
- محادثة العبء — نقاش قصير ومنتظم بين المدير والموظف حول حجم العمل الحالي والضغط والأولويات.

تخطيط أعباء العمل وسعة الفريق يوما بيوم

اليوم 1: الطلب ودور المدير

- رسم مصادر الطلب — من أين تدخل الطلبات ومن يحدد أولويتها
- الفصل بين العمل المخطط وغير المخطط — المساحة الواقعية للمشاريع
- جرد تعهدات الخدمة — الوعود التي يجب على الفريق حمايتها
- تدقيق وقت المدير — الساعات المتبقية للتخطيط والتوجيه
- قائمة إشارات الحمل الزائد — إنذار مبكر قبل تراجع الجودة

اليوم 2: قياس سعة الفريق

- حساب خط الأساس للسعة — الساعات المتاحة بعد الإجازات والمهام
- مصفوفة تغطية المهارات — نقاط الإخفاق الفردية والتدريب المتبادل
- توقع الطلب من السجل التاريخي — الحجم المنتظر للأسابيع القادمة
- تقدير الجهد بمهام مرجعية — تقديرات متسقة بين الموظفين
- تحديد هامش للعمل العاجل — حماية التعهدات المخططة

اليوم 3: الأهداف والتفويض المتدرج

- تسلسل الأهداف من أهداف الوحدة — أهداف فردية ونقاط تحقق
- سلم مستويات التفويض — صلاحية تناسب المخاطر والجاهزية
- موجز تسليم المهمة — النطاق والموعد ومسار التصعيد
- اختيار المهام التطويرية — تنمية الموظف دون إثقال كاهله
- مراجعة عدالة التوزيع — كشف من يتحمل كل موجة ضغط

اليوم 4: متابعة العبء والتقدم

- لوحة قائمة العمل المرئية — الحالة والمسؤولون والبنود المتوقفة
- حدود العمل الجاري — انتظار أقصر ومهام نصف منجزة أقل
- نموذج محادثة العبء الأسبوعية — الضغط والأولويات والدعم المطلوب
- متابعة الأداء مقابل الأهداف — التقدير أو تصحيح المسار
- مذكرة تصعيد عجز السعة — خيارات تعرض على المديرين الأعلى

اليوم 5: ممارسة خطة سعة الفريق

- محاكاة التوزيع مع طلب متغير — إعادة الموازنة تحت ضغط الوقت
- تمرين التفويض والتغطية — إسناد المهام أثناء غياب موظف
- لعب أدوار محادثة العبء — التعامل مع الإجهاد والاعتراض
- التفاوض على الأولويات مع العملاء الداخليين — المواعيد والمفاضلات
- تجميع خطة سعة الفريق — خط الأساس وقواعد التوزيع ودورة المراجعة

تطبيق تخطيط أعباء العمل وسعة الفريق بعد الدورة

- بناء خط الأساس للسعة ومصفوفة تغطية المهارات للفريق، ثم عرض الفجوات وأولويات التدريب المتبادل على الموظفين.
- إجراء أربع محادثات عبء أسبوعية مع كل مرؤوس مباشر، ثم تعديل حدود العمل الجاري على لوحة قائمة العمل.

أسئلة حول تخطيط أعباء العمل وسعة الفريق

ما هو تخطيط أعباء العمل وسعة الفريق، ولماذا يهم الآن؟

تخطيط أعباء العمل وسعة الفريق هو ممارسة تقدير الطلب وقياس الساعات المتاحة وتوزيع العمل ضمن حدود واضحة. ويهم الآن لأن الطلب يتغير بسرعة والموظفين ينتظرون وتيرة منصفة ومستدامة، فيكلف التوزيع العشوائي الجودة والكفاءات.

من هم أكثر المستفيدين من دورة تخطيط أعباء العمل وسعة الفريق؟

مديرو الخطوط الأولى والثانية هم أكثر المستفيدين، وخاصة من يوزعون المهام اليومية ويتفقون على الأهداف الفردية ويساءلون عن تعهدات الخدمة بعدد ثابت من الموظفين.

كيف تختلف دورة تخطيط أعباء العمل وسعة الفريق عن دورة عامة في المهارات الإشرافية؟

تركز على حسابات التوزيع ومحادثاته بدلا من السلوك الإشرافي العام. فهي تقيس السعة وتحدد مستويات التفويض وحدود العمل الجاري، وتصعد العجز بالأدلة.

ماذا تعود به من دورة تخطيط أعباء العمل وسعة الفريق؟

تعود بخطة عملية لفريقك تضم خط الأساس للسعة ومصفوفة تغطية المهارات ومستويات التفويض وتصميم لوحة قائمة العمل ومذكرة تصعيد حين يتجاوز الطلب السعة المتاحة.

تخطيط أعباء العمل وسعة الفريق: الطريق إلى الأمام

توجه خطة سعة الفريق أولا طريقة توزيع عمل الشهر القادم على الفريق وتحديد الطلبات المؤجلة. يستخدمها المديرون المباشرون في التخطيط الأسبوعي، ويستخدمها مديرو الخط الثاني لمقارنة العبء بين الفرق. وبعد الشهر الأول يستحق خط الأساس وهامش العمل العاجل مراجعة ثانية، لأن الغياب الفعلي والطلب العاجل نادرا ما يطابقان التقديرات الأولى.