MERCURY

دورة الإشراف على الوحدات الإدارية: تدفق المعاملات والمتراكم ومعايير زمن الإنجاز

7 – 11 يونيو 2027

ميلانو (إيطاليا)

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

دورة الإشراف على الوحدات الإدارية: تدفق المعاملات والمتراكم ومعايير زمن الإنجاز

المرجع: 121239_160158 **التاريخ:** 7 – 11 يونيو 2027 **المكان:** ميلانو (إيطاليا) **الرسوم:** Euro 6200

دورة الإشراف على الوحدات الإدارية دورة تدريبية متوسطة المستوى مدتها أسبوع، تتناول تشغيل وحدة إدارية يوما بيوم: تدفق المعاملات، والمعاملات المتأخرة، وزمن الإنجاز، وجودة المخرجات. وهي موجهة إلى من يشرفون على أقسام الشؤون الإدارية والمالية والمساندة. وتعود منها بدليل تشغيل الوحدة الإدارية مبنيا على وحدتك. وتقدم هذه الدورة من ميركوري للتدريب.

نبذة عن الدورة

تتراكم المعاملات في كثير من الوحدات الإدارية دون أن يعرف المشرف أين تتوقف ولماذا، فيتأخر الرد وتكثر الشكاوى. لمتابعة الدورة يجب أن تشرف على فريق ينجز معاملات أو طلبات. وتتدرب على بيانات ومسارات وحدتك الفعلية، فترسم تدفقها وتضع معايير زمن الإنجاز وتبني لوحة متابعتها.

لمن هذه الدورة

- المسؤولون عن أقسام الشؤون الإدارية والاتصالات الإدارية والأرشيف
- المسؤولون عن وحدات المعالجة المالية مثل المستحقات والمطالبات
- المسؤولون عن وحدات خدمات الموظفين والمستفيدين التي تستقبل الطلبات
- المسؤولون عن مكاتب الدعم الخلفي في المستشفيات والمصارف والجهات الخدمية
- المرشحون لتولي مسؤولية وحدة إدارية قائمة بفريقها وإجراءاتها

لا تناسب هذه الدورة من يبحثون عن مدخل عام مطول في القيادة والتحفيز لأول دور إشرافي، فالأنسب لهم دورة ممتدة للمشرفين الجدد، ولا مشرفي خطوط الإنتاج والميدان، فالأنسب لهم دورة في إدارة العمليات التشغيلية.

الكفاءات المستهدفة

- رسم تدفق العمل: تتبع المعاملة من استلامها حتى إغلاقها وتحدد نقاط الانتظار
- إدارة المعاملات المتأخرة: تفرز المتراكم حسب العمر والأولوية وتخطط لتصفيته
- معايير زمن الإنجاز: تضع لكل نوع معاملة مدة معلنة وتقيس مدى تحقيقها أسبوعيا
- جدولة الفريق: توزع العمل وتغطي الغياب دون أن تتوقف الوحدة
- مراقبة جودة المخرجات: تراجع عينات من العمل المنجز وتعالج أسباب الأخطاء المتكررة
- تقارير أداء الوحدة: تعرض على مديرك أرقام الوحدة في صفحة واحدة

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

ما ستتمكن من إنجازه

بنهاية الدورة ستتمكن من:

- انطلاقا من معاملة نموذجية في وحدتك، رسم مسارها وتحديد الخطوات التي لا تضيف قيمة
- بالنظر إلى قائمة المعاملات المفتوحة، تصنيفها حسب العمر ووضع خطة تصفية بمواعيد
- باستخدام بيانات الوارد اليومي، تقدير عدد الموظفين اللازمين وتوزيعهم على المهام
- انطلاقا من أنواع الطلبات، صياغة معيار زمن إنجاز لكل نوع ومؤشر لقياسه
- بالنظر إلى عينة من العمل المنجز، تحليل الأخطاء وتحديد سببها الجذري والإجراء التصحيحي
- باستخدام دليل تشغيل الوحدة الإدارية، إعداد تقرير أداء أسبوعي مختصر للإدارة

محتوى الدورة

اليوم 1: الوحدة الإدارية ومسارات معاملاتها

- دور المشرف في وحدة تنجز معاملات وطلبات
- جرد أنواع المعاملات وحجم كل منها ومصدره
- رسم مسار المعاملة من الاستلام حتى الإغلاق
- تحديد نقاط الانتظار والاختناقات والتكرار
- دليل الإجراءات الإدارية وتحديثه بما يطابق الواقع

اليوم 2: المعاملات المتأخرة والفرز

- قياس المتراكم وعمر المعاملات المفتوحة
- نظام فرز الطلبات حسب الأولوية والتعقيد
- خطة تصفية المتراكم دون إهمال الوارد الجديد
- معالجة المعاملات المعلقة عند إدارات أخرى
- التعامل مع الشكاوى المصعدة بسبب التأخير

training@mercury-training.com
www.mercury-training.com

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

اليوم 3: معايير الخدمة وجدولة الفريق

- صياغة معايير زمن الإنجاز لكل نوع معاملة
- مؤشرات جودة الخدمة ونسبة الإنجاز ضمن الموعد
- تقدير الطاقة اللازمة من حجم الوارد
- جدول توزيع المهام والتدريب المتبادل لتغطية الغياب
- التوجيه اليومي للفريق في اجتماع قصير بداية اليوم

اليوم 4: جودة المخرجات والتحسين

- مراجعة العينات من العمل المنجز وقوائم التدقيق
- تحليل السبب الجذري للأخطاء المتكررة
- تبسيط النماذج والخطوات بالتنسيق مع الإدارات المعنية
- متابعة أداء الأفراد وملاحظات التحسين
- لوحة متابعة المتراكم وزمن الإنجاز والأخطاء

اليوم 5: تطبيق تشغيل الوحدة

- تمرين رسم مسار معاملة من وحدتك وتبسيطه
- تمرين فرز قائمة متراكمة ووضع خطة تصفيتها
- تمرين جدولة الفريق في أسبوع ذروة مع غياب موظفين
- تمرين إعداد تقرير الأداء الأسبوعي للمدير
- استكمال دليل تشغيل الوحدة الإدارية

دراسات الحالة والتمارين

فيما يلي أنشطة مقترحة خلال الدورة.

- دراسة حالة: وحدة مطالبات في مستشفى تتراكم لديها الملفات بعد تغيير نظامها، فتحدد موضع الاختناق وتضع خطة تصفية.
- دراسة حالة: قسم خدمات موظفين في جهة حكومية لا يملك معايير زمن معلنة، فتصوغ المعايير ومؤشرات قياسها.
- تمرين: وحدة عمليات مساندة في مصرف يغيب ثلث فريقها في أسبوع ذروة، فتعيد توزيع المهام وترتب الأولويات.
- تمرين: مكتب اتصالات إدارية في شركة صناعية تتكرر فيه أخطاء التوجيه، فتحلل العينات وتقترح إجراءا تصحيحيا.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

ما ستعود به إلى عملك

تعود بدليل تشغيل الوحدة الإدارية، مبنيا على معاملات وحدتك وفريقها. وتستخدمه في شهرك الأول للعودة إلى العمل لبدء تصفية المتراكم، وإعلان معايير زمن الإنجاز لفريقك، ورفع أول تقرير أداء أسبوعي إلى مديرك.

- خريطة مسارات المعاملات الرئيسية
- خطة تصفية المتراكم ونظام الفرز
- معايير زمن الإنجاز وجدول توزيع المهام
- لوحة المتابعة ونموذج التقرير الأسبوعي

إجابات سريعة عن الأسئلة الشائعة

ما الذي أحتاج إلى معرفته قبل دورة الإشراف على الوحدات الإدارية؟

يجب أن تشرف على فريق ينجز معاملات أو طلبات، أو أن تكون مرشحا لذلك قريبا. ويفيد أن تحضر معك أرقاما تقريبية عن حجم الوارد والمتراكم في وحدتك.

بم يختلف الإشراف على الوحدات الإدارية عن دورات الإشراف العامة للمشرفين الجدد؟

تركز دورات الإشراف العامة على القيادة والتحفيز والتواصل في أي فريق. أما الإشراف على الوحدات الإدارية فيتناول تشغيل وحدة تنجز معاملات: تدفقها ومتراكمها ومعايير زمنها وجودة مخرجاتها.

كيف تعالج الوحدة الإدارية تراكم المعاملات المتأخرة؟

تبدأ بقياس المتراكم حسب عمره، ثم تفرزه حسب الأولوية، وتخصص له طاقة محددة دون إهمال الوارد الجديد، وتعالج سبب التراكم في المسار حتى لا يعود.

ماذا أعود به من دورة الإشراف على الوحدات الإدارية؟

تعود بدليل تشغيل الوحدة الإدارية، ويضم خريطة المسارات وخطة تصفية المتراكم ومعايير زمن الإنجاز وجدول المهام ولوحة المتابعة ونموذج التقرير الأسبوعي.

training@mercury-training.com
www.mercury-training.com

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

لمديرك

بعد الدورة سيتمكن الموظف من رسم مسارات معاملات وحدته وتصفية المتراكم ووضع معايير زمن إنجاز وجدولة الفريق ومراقبة جودة المخرجات، مع تقرير أسبوعي بالأرقام. ويعود بدليل تشغيل الوحدة الإدارية، ويستخدمه أولا لبدء تصفية المعاملات المتأخرة وإعلان معايير الزمن للفريق.

training@mercury-training.com
www.mercury-training.com