CONCEPT

أفضل الممارسات في إدارة المكاتب والشؤون الإدارية: العمليات ومستويات الخدمة ومؤشرات الأداء



أفضل الممارسات في إدارة المكاتب والشؤون الإدارية: العمليات ومستويات الخدمة ومؤشرات الأداء

العمق التقني: ممارس · **أسلوب التطبيق:** دراسة حالة

مقدمة

لا يلتفت كثيرون إلى الخدمات الإدارية إلا حين تتعثر: تنفد المستلزمات، وتضيع الطلبات، ويتخلف الموردون عن مواعيدهم، ولا يستطيع أحد تحديد الوقت اللازم لإنجاز مهمة معتادة. ومن دون عمليات ومستويات خدمة ومقاييس محددة، تبقى فرق المكاتب منشغلة لكنها عاجزة عن إثبات قيمتها أو تحسينها. تمكن هذه الدورة من كور كونسبت مديري المكاتب والشؤون الإدارية من إدارة المكتب بوصفه خدمة منظمة باستخدام المواصفة ISO 9001 ومنهجية لين Lean وممارسات إدارة المرافق. ويطبق المشاركون كل أداة على حالات من قطاعات متعددة، ويخرجون بخطة تطوير المكتب لمكاتبهم.

أهداف الدورة

- رسم خدمات الشؤون الإدارية وعملياتها وعبء عملها وتقييم أدائها الحالي
- تطبيق ضبط العمليات وفق المواصفة ISO 9001 ومنهجية لين Lean وأسلوب 5S لتبسيط العمل الإداري
- كتابة إجراءات التشغيل القياسية ودليل الخدمات ومستهدفات مستوى الخدمة للخدمات الإدارية
- ضبط ميزانيات المكتب والمستلزمات وأداء الموردين بأدوات بسيطة قابلة للقياس
- تحديد مخاطر السلامة والاستمرارية والخدمة في أعمال المكتب وتطبيق الضوابط المناسبة لكل منها
- إعداد خطة تطوير المكتب جاهزة للعرض على الإدارة العليا

الفئة المستهدفة

- مديرو المكاتب المسؤولون عن الخدمات الإدارية لإدارة أو موقع
- مشرفو الشؤون الإدارية القائدون لفرق الموظفين الإداريين وموظفي الدعم
- مديرو المرافق والخدمات العامة المشرفون على المساحات المكتبية والمستلزمات والموردين
- رؤساء الشؤون الإدارية في الجهات الحكومية والخاصة
- قادة فرق الخدمات المشتركة المسؤولون عن جودة الخدمات الداخلية

محاور الدورة

اليوم الأول: وظيفة الشؤون الإدارية ووضعها الراهن

- خريطة خدمات إدارة المكتب: المكتب الأمامي والمرافق والمستلزمات والسجلات وخدمات الدعم
- مخطط SIPOC للعمليات الإدارية الرئيسية
- تصميم استبيان رضا العملاء الداخليين
- خط الأساس لعبء العمل الإداري والطاقة الاستيعابية
- التقييم الذاتي لنضج المكتب مقارنة بنهج العمليات في المواصفة ISO 9001:2026

اليوم الثاني: أطر الإدارة لتشغيل المكاتب

- المعلومات الموثقة وضبط العمليات في العمل الإداري وفق المواصفة ISO 9001:2026
- فئات الهدر في المكاتب وفق منهجية لين TIMWOODS ورسم خريطة تدفق القيمة
- تنظيم مكان العمل بأسلوب 5S في المكاتب المادية والرقمية
- مبادئ إدارة المرافق وفق المواصفة ISO 41001:2018 للمساحات المكتبية
- مصفوفة RACI للمسؤوليات الإدارية المشتركة

اليوم الثالث: تشغيل المكتب يوما بيوم

- كتابة إجراءات التشغيل القياسية للمهام الإدارية المتكررة
- دليل الخدمات الداخلية ومستهدفات مستوى الخدمة
- ضبط مخزون المستلزمات المكتبية بحدي الطلب الأدنى والأعلى
- تخطيط ميزانية المكتب وتتبع الانحرافات شهريا
- لوحة معلومات مؤشرات الأداء الرئيسية KPIs الإدارية: زمن الإنجاز والدقة وتكلفة الطلب

اليوم الرابع: المخاطر والموردون والحالات الصعبة

- قائمة تفتيش الصحة والسلامة المهنية في المكاتب استنادا إلى المواصفة ISO 45001:2018
- ترتيبات استمرارية الأعمال للمكتب المتوافقة مع المواصفة ISO 22301:2019
- بطاقة تقييم أداء موردي خدمات المكتب: النظافة والأمن والصيانة
- الشراء المكتبي المستدام بإرشاد المواصفة ISO 20400:2017
- تحليل الأسباب الجذرية لإخفاقات الخدمة المتكررة بأسلوب الأسئلة الخمسة ومخطط عظم السمكة

اليوم الخامس: دراسات الحالة وخطة تطوير المكتب

- دراسة حالة مكتب متنام: طلبات متزايدة بفريق ثابت
- دراسة حالة شكوى خدمة: إعادة تصميم عملية طلب متعثرة
- ترتيب أولويات فرص التحسين بمصفوفة الأثر والجهد
- إعداد مسودة خطة تطوير المكتب
- لجنة مراجعة بين الزملاء والدفاع عن الخطة

المهارات المكتسبة

- رسم العمليات الإدارية
- تحسين المكاتب بمنهجية لين
- كتابة إجراءات التشغيل القياسية
- إدارة مستويات الخدمة
- ضبط ميزانية المكتب
- إدارة أداء الموردين
- تقييم مخاطر المكاتب
- تحليل الأسباب الجذرية

لماذا تحضر هذه الدورة

- تعود إلى عملك بخطة تطوير المكتب تستهدف الطلبات والعمليات الأكثر تسببا في التأخير
- تعرض على الإدارة العليا أداء الشؤون الإدارية بمجموعة محدودة من المؤشرات ذات المعنى
- تلزم موردي خدمات المكتب بمعايير واضحة بالأدلة لا بالشكاوى
- تقارن ممارسات إدارة المكاتب بمديرين من قطاعات ودول مختلفة

الخاتمة

يقاس المكتب الجيد الإدارة بمدى موثوقية خدمته لبقية المؤسسة، لا بمدى انشغال فريقه. تنتقل الدورة من رسم الخدمات وعبء العمل، مرورا بأطر الجودة ولين و5S وإدارة المرافق، ثم الإجراءات ومستويات الخدمة والميزانيات والمؤشرات، وصولا إلى مشكلات السلامة والاستمرارية والموردين والإخفاقات المتكررة التي تختبر المكتب. ويحول اليوم الأخير هذه المعارف إلى خطة تطوير المكتب يعرضها المشارك على إدارته ويبدأ تنفيذها خلال التسعين يوما التالية لعودته.