CONCEPT

التنسيق والمتابعة الإدارية: سجلات الإجراءات والتصعيد ومهام ضابط الاتصال

19 – 23 يوليو 2027

دبي - فندق خمس نجوم في وسط الأعمال



التنسيق والمتابعة الإدارية: سجلات الإجراءات والتصعيد ومهام ضابط الاتصال

المرجع: 19910_788 **التاريخ:** 19 – 23 يوليو 2027 **المكان:** دبي - فندق خمس نجوم في وسط الأعمال **الرسوم:** SAR 19500

مقدمة:

يتعثر التنسيق والمتابعة الإدارية في كثير من الجهات دون أن يلحظ أحد ذلك: قرارات تسجل في محاضر الاجتماعات ثم لا تنفذ، وخطابات موجهة إلى جهات شريكة تبقى دون رد، ومواعيد تضيع بين الوحدات، ومديرون لا يعلمون بالتأخير إلا بعد تفاقم المشكلة. تمنح هذه الدورة من كور كونسبت المنسقين وضباط الاتصال وموظفي المكاتب منهجا عمليا لرسم خريطة الاعتماد بين الأطراف، وتسجيل كل إجراء بمسؤول واحد وموعد واحد، وملاحقة الردود وفق قواعد تصعيد واضحة، ورفع الوضع إلى الإدارة في صفحة واحدة. ويغادر المشاركون بنظام متابعة للإدارة وتقرير حالة للقيادة.

أهداف الدورة:

- تحديد دور الوحدة في التنسيق ورسم خريطة الأطراف الداخلية والخارجية التي تعتمد عليها باستخدام مصفوفة القوة والاهتمام
- إعداد سجل متابعة وسجل إجراءات يحمل فيه كل بند مسؤولا واحدا وموعدا واحدا وحالة محددة
- رصد قرارات الاجتماعات والمراسلات الواردة وتتبع كل منها حتى الإغلاق
- تطبيق قواعد المواعيد ودورات التذكير وسلم التصعيد على البنود المتأخرة والطلبات التي لم يرد عليها
- صياغة طلبات المتابعة والتذكير وتحديثات الحالة للزملاء والجهات الخارجية بلغة واضحة ومهذبة
- إعداد نظام متابعة للإدارة وتقرير حالة للقيادة مع ملخص بالألوان الأحمر والأصفر والأخضر

الفئة المستهدفة:

- الموظفون الذين ينسقون المهام والمعلومات بين عدة وحدات في الجهة نفسها
- الموظفون الذين يمثلون نقطة الاتصال مع الجهات الشريكة أو الموردين أو الجهات الحكومية
- موظفو السكرتارية والمكاتب الذين يدونون قرارات الاجتماعات ويتابعون تنفيذها
- مشرفو المكاتب الذين يرفعون إلى مديريهم حالة الأعمال والمراسلات المعلقة
- الموظفون المكلفون حديثا بمكتب التنسيق أو المتابعة أو الاتصال

محاور الدورة:

اليوم 1: دور التنسيق وواقع المتابعة في الجهة

- التنسيق مقابل المتابعة: التعريفات والغاية ونقاط التعثر المعتادة
- قنوات التنسيق الأفقي والرأسي والخارجي في المنظمات
- ملف دور ضابط الاتصال: نقطة التواصل ووسيط المعلومات وراعي العلاقة
- فحص واقع المتابعة: البنود المفتوحة والمتأخرة والطلبات المفقودة
- لقطة عبء التنسيق: مصادر البنود المعلقة وحجمها وأزمنة الرد عليها

اليوم 2: رسم خريطة الأطراف وتصميم إطار المتابعة

- مصفوفة القوة والاهتمام للوحدات الداخلية والجهات الخارجية
- نموذج البروز: ترتيب الأطراف حسب المشروعية والقوة والإلحاح
- خريطة نقاط التماس: نقاط التسليم وتدفق المعلومات وخطوط الاعتماد بين الوحدات
- تصميم سجل المتابعة: الحقول وأرقام المرجع والمسؤولون ورموز الحالة
- دورة حياة بند الإجراء: مفتوح وقيد التنفيذ ومغلق وملغى

اليوم 3: تشغيل أعمال المتابعة اليومية

- أداة تتبع قرارات الاجتماعات: تحويل المحاضر إلى إجراءات مسندة ومؤرخة
- سجل تتبع المراسلات: الوارد والصادر والبنود بانتظار الرد
- تخطيط دورة التذكير: إشعار ما قبل الموعد ويوم الاستحقاق وما بعد التأخير
- صياغة طلب المتابعة: رسائل مهذبة ومحددة ومرتبطة بموعد
- إعداد جدول بيانات مشترك ولوحة مهام لمتابعة الفريق

اليوم 4: التصعيد والاتصال الخارجي ورفع التقارير إلى الإدارة

- سلم التصعيد: نقاط الإطلاق والمستويات والأدلة المطلوبة
- زيارات واتصالات الجهات الخارجية: قائمة التحضير وسجل التواصل
- التعامل مع الأطراف غير المستجيبة وتعارض الأولويات بين الوحدات
- قواعد حالة الألوان الأحمر والأصفر والأخضر وتحليل عمر البنود المفتوحة
- لوحة متابعة من صفحة واحدة: الأعداد واتجاهات التأخير والبنود المحتاجة إلى قرار

اليوم 5: حالة إدارة تطبيقية وبناء نظام المتابعة

- مراجعة المتراكم في إدارة الحالة: فرز القرارات والخطابات والطلبات
- تمرين حالة: إعادة بناء سجل إجراءات مهمل بعد اجتماع قيادي
- صياغة نظام متابعة الإدارة: السجل والقواعد وتقويم التذكير
- صياغة تقرير الحالة للقيادة مع توصيات التصعيد
- مراجعة الأقران وعرض أنظمة المتابعة أمام لجنة إدارية محاكاة

المهارات التي ستكتسبها:

- تحليل أصحاب المصلحة
- تحليل نقاط التماس
- إدارة سجل الإجراءات
- تتبع القرارات
- ضبط المراسلات
- إدارة التصعيد
- إعداد تقارير الحالة
- التواصل مع الجهات الخارجية

لماذا تحضر هذه الدورة:

- العودة إلى العمل بنظام متابعة للإدارة جاهز للتشغيل من الأسبوع الأول
- منع ضياع القرارات والخطابات بين الاجتماعات والوحدات والجهات الخارجية
- معرفة متى وكيف يصعد البند المتأخر دون الإضرار بعلاقات العمل
- مقارنة ممارسات التنسيق والاتصال مع زملاء من الجهات العامة والصناعة والرعاية الصحية والخدمات

الخاتمة:

المتابعة الجيدة روتين ثابت وليست تذكيرا يرسل بعد فوات الموعد. تبدأ الدورة بتحديد دور التنسيق والاتصال وفحص واقع الأعمال المعلقة، ثم تنتقل إلى رسم خريطة الأطراف ونقاط التماس ودورة حياة بند الإجراء، ومنها إلى الممارسات اليومية في تتبع القرارات وسجلات المراسلات والتذكير، وصولا إلى التصعيد والاتصال الخارجي ورفع تقارير الحالة. ويطبق اليوم الأخير هذه الأدوات على إدارة حالة وينتهي بنظام متابعة للإدارة وتقرير حالة للقيادة.