

حقيبة تدريبية

إدارة المهام وترتيب الأولويات في بيئة العمل

Task management and prioritization in the work environment



دليل المتدرب

لا يجوز نسخ أو إعادة نشر الوثيقة أو أي من محتوياتها لأي غرض دون موافقة خطية من صاحب حقوق الطبع

جميع الحقوق محفوظة لصالح البورد الدولي الخليجي للجودة

/http://www.b2bpartnership.com

mail to: Info@b2bpartnership.com-

(+20) 01285323438 / (+966) 551715783



قال تعالى :

{وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ ۖ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عَالِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُم بِمَا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ}

التوبة (١٠٥)

الفهرس

م	الموضوع	ص
١.	مقدمة عن إدارة المهام وترتيب الأولويات في بيئة العمل	١٥
٢.	ما المقصود بإدارة المهام في بيئة العمل؟	١٧
٣.	فوائد ومميزات إدارة المهام في بيئة العمل	٢٠
٤.	أمثلة توضيحية تُبين أهمية إدارة المهام في بيئة العمل	٢٣
٥.	خصائص بيئة العمل الجيدة	٢٦
٦.	العلاقة بين إدارة المهام وبيئة العمل	٢٨
٧.	دورة حياة المهام والأنشطة المتنوعة داخل المنظمة:	٣١
٨.	دورة حياة الموارد البشرية	٣٣
٩.	دورة حياة المشروع	٣٦
١٠.	دورة حياة المنتج.	٣٨
١١.	سمات وصفات الأشخاص الذين يُجيدون تنظيم المهام	٤٢
١٢.	تحديد ووضع وترتيب الأولويات لإنجاز المهام في بيئة العمل:	٤٥
١٣.	مفهوم وأهمية تحديد ووضع الأولويات في بيئة العمل.	٤٨
١٤.	معايير تحديد الأولويات في بيئة العمل.	٤٩
١٥.	تقنيات وأدوات تحديد الأولويات.	52
١٦.	مصفوفة أيزنهاور (عاجل vs مهم).	55
١٧.	قاعدة باريتو (80/ 20) واستخداماتها في إدارة الأولويات.	59
١٨.	تقنيات التخطيط اليومي والأسبوعي للمهام والأنشطة (To-Do Lists، Time Blocking).	63
١٩.	إدارة الوقت واستثماره في بيئة العمل	62

٢٠.	خصائص الوقت	69
٢١.	أنواع الوقت	71
٢٢.	كيفية مقاومة التسويف ومضيعات الوقت وتجنب المشتتات.	74
٢٣.	كيفية التعامل مع سلوكيات الموظفين المضيعة للوقت والمعوقة لإتمام المهام.	78
٢٤.	كيف تستثمر وتدير وقت العمل بفاعلية وكفاءة	82
٢٥.	كيفية التخطيط والإعداد لأجندة الأعمال الشهرية / الاسبوعية / اليومية	83
٢٦.	كيفية إعداد خطة الأعمال الشهرية	87
٢٧.	كيفية إعداد خطة الأعمال الاسبوعية.	90
٢٨.	كيفية إعداد خطة الأعمال اليومية	92
٢٩.	الفرق بين المهام العاجلة والمهمة.	93
٣٠.	كيف تحدد الأهم من المهم؟	96
٣١.	تقنيات تحديد الأولويات	94
٣٢.	رسم خريطة ذهنية للمهام الكبرى	103
٣٣.	كيفية تحويل المهام الكبرى إلى أهداف مرحلية.	105
٣٤.	تمرين عملي على إعادة ترتيب الأولويات	106
٣٥.	استراتيجيات وأدوات متعددة تساهم في إدارة وترتيب الأولويات في العمل	108
٣٦.	الادارة الفعالة للاجتماعات	116
٣٧.	مبررات الاجتماعات	118
٣٨.	مراحل إدارة الاجتماعات	124
٣٩.	خطة عمل إدارة الاجتماعات	131
٤٠.	دور التواصل الفعال في إدارة المهام وترتيب الأولويات.	133
٤١.	التقنيات والاستراتيجيات المستخدمة في تحقيق الالتزام بالمواعيد النهائية	137

٤٢.	التحسين المستمر للأداء ودوره في إدارة المهام وترتيب الألويات	139
٤٣.	استراتيجيات للتعامل مع الاستثناءات والتغييرات الطارئة في بيئة العمل.	١٤٢
٤٤.	مواصفات الأيزو ذات الصلة بـ "إدارة المهام وترتيب الأولويات (ISO 9001 ، ISO 21500).	١٤٥
٤٥.	ورشة عمل بعنوان " إعداد خطة إدارة المهام وترتيب الأولويات في بيئة العمل "	148
٤٦.	المراجع والمصادر	151



كلمة الترحيب بالحضور

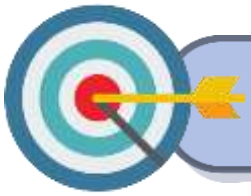
أخي المشارك، نرحب بك معنا فى هذا البرنامج التدريبي، ويسعدنا أن نبدأ معك هذا البرنامج التدريبي الذي نرجو أن تكتسب من خلاله مهارات وخبرات جديدة في مجـال عملـك،

- ✓ فكن مستمعاً جيداً لاكتساب المعلومة التي نود أن تصل إليك.
- ✓ وكن مناقشاً جاداً لاكتساب مهارة التفاعل مع البرنامج .
- ✓ وكن متدرباً نشطاً لاكتساب مهارة الممارسة الجيدة .

وذلك في ضوء مفهومنا للعمليات التدريبية وهو :

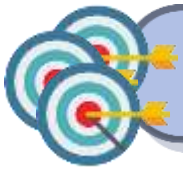
إكسـاب المعرفة والمهارات المتميـزة .

Gulf International Board for Quality
البورد الدولـي الخليجي للجودة



الهدف العام من الحقيبة

تمكين المشاركين من اكتساب المهارات العملية اللازمة لإدارة المهام المتعددة بفعالية، وتحديد الأولويات بشكل منهجي، بما يعزز الإنتاجية الفردية والجماعية، ويُحسّن من كفاءة استغلال الوقت والموارد في بيئة العمل.



الأهداف التفصيلية للحقيبة

- التعرف على مفهوم إدارة المهام وأهميته في بيئة العمل.
- القدرة على تمييز العلاقة بين بيئة العمل الفعالة وتنظيم المهام
- التعرف على دورة حياة المهام المختلفة داخل المنظمة (مشروع – منتج – موارد بشرية).
- القدرة على تمييز الفرق بين المهام العاجلة والمهمة.
- القدرة على استخدام مصفوفة أيزنهاور لتحديد الأولويات اليومية والمرحلية.
- التمكين من تطبيق قاعدة باريتو (٢٠/٨٠) في إدارة المهام.
- القدرة على إعداد خطة عمل شهرية، وأسبوعية، ويومية لأجندة المهام.
- يوضح رسم خريطة ذهنية لتفكيك المهام الكبرى إلى أهداف مرحلية قابلة للتنفيذ.
- تصنيف أنواع الوقت والتعرف على خصائصه.
- القدرة على تحليل أسباب التسويف ومضيعات الوقت داخل بيئة العمل.
- وضع آليات فعالة للتخطيط الزمني الأسبوعي واليومي (Time Blocking – To-do Lists).
- التمكن مقاومة التشتت والانشغال الزائف.

- التمكن من ممارسة استراتيجيات إدارة الاجتماعات بفاعلية من حيث الإعداد والتنفيذ والتقييم.
- تعزيز مهارات التواصل الفعال لضمان إنجاز المهام ضمن المواعيد المحددة.
- استيعاب أهمية التحسين المستمر للأداء في سياق تنظيم المهام.
- القدرة علي التعامل مع التغيرات المفاجئة أو الاستثناءات في الخطة التنفيذية.
- التعرف على أهم معايير الجودة (ISO 9001، ISO 21500) في إدارة المهام والمشروعات.



استراتيجيات التدريب المتبعة بالحقيبة



عصف ذهني



مقاطع مرئية تدريبية



الحوار والمناقشة



دراسات حالة



ورش عمل



تطبيقات



المدة الزمنية للحقيبة

عدد الأيام	٥أيام
عدد ساعات اليوم	٤ ساعات
إجمالي عدد الساعات	٢٠ساعة تدريبية



المستهدفون من البرنامج



المديرون والمشرفون المسؤولون عن تنظيم الفرق ومتابعة تنفيذ المهام.

الموظفون الإداريون الذين يتعاملون مع جداول العمل والأنشطة اليومية.

أخصائيو الموارد البشرية المهتمون بتطوير الأداء وتنظيم الوقت.

رواد الأعمال وأصحاب المشروعات الصغيرة الراغبون في تعزيز الإنتاجية.

الطلاب والخريجون الجدد الساعون لاكتساب مهارات مهنية عملية.

العاملون في القطاعين الحكومي والخاص الذين يواجهون تحديات في تنظيم المهام وتحقيق الأهداف ضمن الجداول الزمنية.

التخطيط التفصيلي للبرنامج

	الجلسة الأولي لليوم الأول	
١	التقييم القبلي	١٠ د
٣	مقدمة	١٠د
٤	نشاط (١) عصف ذهني	25د
٥	ما المقصود بإدارة المهام في بيئة العمل؟	١٠د
٦	فوائد ومميزات إدارة المهام في بيئة العمل	١٠د
٧	نشاط (٢) حوار ومناقشة	20د
٨	أمثلة توضيحية تُبين آثار السلبية والإيجابية لإدارة المهام في بيئة العمل	١٥د
٩	خصائص بيئة العمل الجيدة	١٠د
١٠	العلاقة بين إدارة المهام وبيئة العمل	١٠د
	الجلسة الثانية: لليوم الأول	
١	دورة حياة المهام والأنشطة المتنوعة داخل المنظمة	٢٠د
٢	دورة حياة الموارد البشرية	١٠د
٣	نشاط (٣) دراسة حالة	٢٠د
٤	دورة حياة المشروع	٢٠د
٥	دورة حياة المنتج	١٠د
٦	نشاط (٤) حوار ومناقشة	٢٠د
٧	سمات وصفات الأشخاص الذين يُجيدون تنظيم المهام دور المدير أثناء فشل المهمة؟	٢٠د
	الجلسة الأولي: لليوم الثاني	
١	تحديد ووضع وترتيب الأولويات لإنجاز المهام في بيئة العمل	١٠د
٢	نشاط (٥) عصف ذهني	٢٥د
٥	تحديد ووضع وترتيب الأولويات لإنجاز المهام في بيئة العمل	١٠د
٦	تقنيات وأدوات تحديد الأولويات	١٠د
٧	مصفوفة أيزنهاور (عاجل vs مهم).	١٠د

٨	نشاط (٦) تطبيقات	١٥
٩	قاعدة باريتو (80/ 20) واستخداماتها في إدارة الأولويات.	١٠د
١٠	نشاط (٧) لعبة تدريبية	١٠د
١١	تقنيات التخطيط اليومي والأسبوعي للمهام والأنشطة (To-Do Lists، Time Blocking).	١٠د
	الجلسة الثانية: لليوم الثاني	
١	إدارة الوقت واستثماره في بيئة العمل	١٠د
٢	نشاط (٨) فديو	٥د
٣	خصائص الوقت	٢٠د
٤	أنواع الوقت	٢٠د
٥	كيفية مقاومة التسويف ومضيعات الوقت وتجنب المشتتات.	١٠د
٦	نشاط (٩) حوار ومناقشة	٢٠د
٧	كيفية التعامل مع سلوكيات الموظفين المضيعة للوقت والمعوقة لإتمام المهام.	١٥د
٨	كيف تستثمر وتدير وقت العمل بفاعلية وكفاءة؟	٢٠د
	الجلسة الأولي لليوم الثالث	
١	كيفية التخطيط والإعداد لأجندة الأعمال الشهرية / الاسبوعية / اليومية	٢٥د
٣	نشاط ١٠ ورشة عمل	١٥د
٤	كيفية إعداد خطة الأعمال الشهرية	٢٠د
٥	كيفية إعداد خطة الأعمال الاسبوعية.	٢٠د
٦	نشاط (١١) جوار ومناقشة	٢٠د
٧	كيفية إعداد خطة الأعمال اليومية	٢٠د
	الجلسة الثانية لليوم الثالث	
١	كيفية إعداد خطة الأعمال اليومية	١٠د
٢	الفرق بين المهام العاجلة والمهمة.	١٠د
٣	نشاط (١٢) عصف ذهني	٢٥د
٤	الفرق بين المهام العاجلة والمهمة.	١٠د
٥	تقنيات تحديد الأولويات	١٠د
٧	رسم خريطة ذهنية للمهام الكبرى	١٠د
٨	رسم خريطة ذهنية للمهام الكبرى	١٠د

٩	نشاط (١٣) دراسة حالة	٢٥
١٠	تمرين عملي على إعادة ترتيب الأولويات.	١٠د
	الجلسة الأولى لليوم اليوم الرابع	
١	استراتيجيات وأدوات متعددة تساهم في إدارة وترتيب الأولويات في العمل	٢٥د
٢	نشاط (١٥) تطبيقات	١٥د
٣	الإدارة الفعالة للاجتماعات	٢٥د
٤	نشاط (١٦) ورشة عمل	٢٥د
	أهمية الاجتماعات ومبرِّراتها	٢٠د
	الجلسة الثانية لليوم الرابع	
١	نشاط (١٧) ورشة عمل	٢٥
٢	مراحل إدارة الاجتماعات	٤٥د
٣	خطة عمل إدارة الاجتماعات	٤٠د
	الجلسة الأولى لليوم الخامس	
١	دور التواصل الفعال في إدارة المهام وترتيب الأولويات	٢٠د
٢	نشاط (١٨) حوار ومناقشة	٢٠د
٣	التقنيات والاستراتيجيات المستخدمة في تحقيق الالتزام بالمواعيد النهائية	٢٠د
٤	التحسين المستمر للأداء ودوره في إدارة المهام وترتيب الألويات	٢٠د
٥	نشاط (١٩) عصف ذهني	٢٠د
٦	استراتيجيات للتعامل مع الاستثناءات والتغييرات الطارئة في بيئة العمل	٢٠د
	اليوم التدريبي الخامس الجلسة الثانية	
١	مواصفات الأيزو ذات الصلة بـ "إدارة المهام وترتيب الأولويات (ISO 9001، ISO 21500)	٢٠د
٢	ورشة عمل: "إعداد خطة إدارة المهام وترتيب الأولويات في بيئة العمل	٩٠د
٣	التقييم البعدي	١٠د

اليوم التدريبي الأول

الجلسة الأولى



أهداف الجلسة :

- التعرف على مفهوم إدارة المهام وأهميته في بيئة العمل.
- القدرة على تمييز العلاقة بين بيئة العمل الفعالة وتنظيم المهام

مقدمة عن إدارة المهام وترتيب الأولويات في بيئة العمل

في عالم الأعمال والمشاريع المتسارع والمتغير باستمرار، يواجه مديرو المشاريع والفرق العاملة تحديات كبيرة تتعلق بإدارة الوقت والموارد المتاحة بكفاءة عالية ،و من أبرز هذه التحديات هو التعامل مع الكم الكبير من المهام والالتزامات التي تتطلب تنفيذها ضمن أطر زمنية محددة، مع ضرورة الحفاظ على جودة العمل وتحقيق الأهداف المرجوة، وفي هذا السياق، يُعد ترتيب أولويات المهام من أهم الأدوات التي تساعد على تنظيم العمل وتوجيه الجهود نحو ما هو أكثر أهمية وتأثيرًا.

إن تحديد الأولويات ليس مجرد عملية تنظيمية بسيطة، بل هو فن وعلم قائم على استخدام تقنيات ومعايير دقيقة تساعد في تقييم المهام بناءً على مدى أهميتها وإلحاحها، بالإضافة إلى تأثيرها على نجاح المشروع ككل، فبدون ترتيب واضح للأولويات، قد يقع الفريق في فخ التشتت والارتجالية، مما يؤدي إلى ضياع الوقت، وإهدار الموارد، وتأخير إنجاز الأهداف.

في ضوء ما سبق، تم إعداد هذه الحقيبة التدريبية بهدف تمكين المشاركين من فهم وتطبيق أهم التقنيات والمعايير الفعّالة في تحديد الأولويات، وذلك إدراكًا لأهمية إدارة المهام كأداة لتحقيق التوازن والرضا في بيئة العمل. ناجحة ومستدامة .



نشاط (١)

 عصف ذهني

 ٢٥ دقائق

 مجموعات

في بيئة العمل الحديثة، تتعدد المهام وتتزايد المسؤوليات، مما يتطلب من الموظف مهارة عالية في إدارة وقته وتنظيم أعماله ،وإدارة المهام وترتيب الأولويات من المهارات الأساسية التي تساعد على زيادة الإنتاجية وتقليل التوتر وتحقيق الأهداف بكفاءة من خلال تحديد ما هو "مهم" وما هو "عاجل"، يمكن للعاملين اتخاذ قرارات ذكية بشأن ما يجب إنجازه أولاً وما يمكن تأجيله أو تفويضه.

في ضوء ما سبق تعاون مع مجموعتك ثم وضح ما المقصود بإدارة المهام وترتيب الأولويات في بيئة العمل وأهمية ذلك بالنسبة للعاملين والمنظمات. "

ملاحظة مكررة يجب تسجيلها

سجل هنا النتائج، وللمزيد حول كيفية القيام بالنشاط اتبع إرشادات مدربك

.....

.....

.....

.....

.....

لمعرفة المزيد من التفاصيل يرجى اتباع تعليمات مدربك وسجل ما الذي استفادته:

.....

.....

.....

ما المقصود بإدارة المهام في بيئة العمل؟

تُعد إدارة المهام من الركائز الأساسية لتحقيق الإنتاجية وتنظيم العمل، وهي عملية تهدف إلى تخطيط وتنفيذ المهام بأعلى درجة من الكفاءة والفعالية. من خلال إدارة المهام، يمكن الإشراف على دورة حياة المهمة منذ لحظة ظهور الفكرة وحتى الإنجاز الكامل، مما يضمن التقدّم بثبات نحو تحقيق الأهداف المرجوة.



وتتضمن عملية إدارة المهام عدة خطوات متكاملة، منها :

أولاً: تحديد المهام:

هو عملية تهدف إلى اختيار ما يجب إنجازه أولًا وما يمكن تأجيله، استنادًا إلى معايير محددة مثل الأهمية، الإلحاح، والموارد المتاحة. وتُعد هذه العملية محورية في إدارة الوقت والتخطيط الفعّال، حيث تساعد على اتخاذ قرارات مدروسة تعزز الكفاءة وتحقق الأهداف بكفاءة أعلى؛ وتشمل:

- فهم المهام المطلوبة من الوظيفة أو الفريق.
- تحليل كل مهمة من حيث الهدف والنتائج المتوقعة.

***مثال** :في مشروع تسويقي، تحديد المهام قد يشمل: إعداد خطة، تصميم منشورات، كتابة محتوى، متابعة النتائج.*

ثانيًا :التخطيط والتنظيم:

١- تعريف التخطيط :

هو الوظيفة الإدارية الأولى التي تهدف إلى تحديد الأهداف المستقبلية وتحديد الموارد والإمكانات التي يمكن من خلالها تحقيق هذه الأهداف.

٢- تعريف التنظيم:

أما التنظيم، فهو الوظيفة التي تلي التخطيط، والتي تهدف إلى ترتيب وتنسيق الموارد والأنشطة بشكل يسمح بتحقيق الأهداف المحددة بكفاءة وفعالية، من خلال تحديد المهام، وتوزيع المسؤوليات، وتوضيح العلاقات بين الأفراد داخل المنظمة.



ويتضمن ذلك:

- تحديد المهام اليومية والأسبوعية.
- وضع جدول زمني مناسب لكل مهمة.
- استخدام أدوات تنظيم (مثل: القوائم، التطبيقات الرقمية، الجدولة الزمني).

ثالثًا: ترتيب الأولويات:

ليس كل المهام على نفس الدرجة من الأهمية أو الإلحاح.

ترتيب الأولويات يشمل:

- التمييز بين المهام العاجلة والهامة.
- تنفيذ الأهم أولًا بما يخدم الأهداف العامة للعمل.
- تأجيل أو تفويض المهام ذات الأولوية الأقل.

مثال :الرد على بريد عاجل من الإدارة له أولوية أعلى من تحديث تقرير داخلي غير مستعجل.

رابعًا :المتابعة والتنظيم :

يعرف المتابعة والتنظيم

- التنظيم : عملية إدارية تهدف إلى ترتيب وتنسيق الأنشطة والموارد المختلفة لتحقيق أهداف معينة بكفاءة وفعالية. يتضمن التنظيم تحديد الأنشطة اللازمة لتحقيق الأهداف، تقسيم هذه الأنشطة إلى مهام وأدوار محددة، وتوزيعها على الأفراد أو الوحدات الإدارية، مع تحديد السلطات

والصلاحيات اللازمة لكل منهم، بالإضافة إلى تنسيق العلاقات بينهم لضمان تنفيذ العمل بشكل منظم ومنسجم.

- المتابعة : هي عملية مستمرة تهدف إلى مراقبة تنفيذ التوصيات الناتجة عن عملية المراجعة، والتأكد من اتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة، وضمان استمرارية الالتزام بالمعايير والسياسات لتحقيق التحسين المستمر في الأداء.

ويشمل ذلك:

- متابعة التقدم في المهام.
- تعديل الخطة عند الحاجة.
- معالجة أي تأخير أو عقبات تظهر أثناء التنفيذ.

خامسًا:التقييم والتحسين:

بعد إنجاز المهام، تأتي مرحلة المراجعة:

- هل تم إنجاز المهمة بجودة وفي الوقت المحدد؟
- ما الذي سار جيدًا؟ وما الذي يمكن تحسينه؟
- كيف يمكن الاستفادة من التجربة في إدارة المهام المستقبلية؟

لماذا تعتبر إدارة المهام مهمة في بيئة العمل؟

- تساعد على تحقيق الأهداف بشكل منظم ومدروس.
- تقلل من الضغط والتشتت الذهني الناتج عن تراكم المهام.
- تزيد من الاحترافية والتزام الموظف بالمواعيد النهائية.
- تدعم العمل الجماعي من خلال وضوح الأدوار والتنسيق.
- تساهم في الارتقاء بالمسيرة المهنية وتحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية.



المصادر والمراجع :

- عثمان محمد سليمان الصمادي. (٢٠٢٣). الوظيفة الرقابية التي تقوم بها البلديات على قطاعات المجتمع المحلي وسبل تطويرها .*مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية*.
- رابحي، سناء، فريحة & ,محمد كريم. (٢٠٢٢). ضواغط التخطيط والتنظيم والدور لدى أستاذة الجامعة المؤقتين .*مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الإنسانية*. ,
- د. عمران علي أبوخريص ، د. عبدالله مفتاح عويدان. (٢٠٢٣). واقع تطبيق مفهوم إدارة القيم التنظيمية في بيئة العمل (دراسة استكشافية على المجلس البلدي لمدينة زليتن .(*مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية*.
- ذياب، سعود جربوع محمد، عزازي، محمد فتحي، أحمد & ,عبدالله عبدالسلام. (٢٠٢٠). تطوير البحث في مجال إدارة الوقت في الوزارات والمؤسسات المختلفة بدولة الكويت . *Journal of Environmental Studies and Researches*, *10*(3), 554-562.
- Middleton, S., Charnock, A., Forster, S., & Blakey, J. (2018). Factors affecting individual task prioritisation in a workplace setting. *Future healthcare journal*, *5*(2), 138-142.
- Saffar, S. (2019). *Understanding, Defining and Managing of Operational Personal Priorities. A Tool for Task Management Self-Prioritization*. Ecole Polytechnique, Montreal (Canada).
- Jyothi, N. S., & Parkavi, A. (2016, May). A study on task management system. In *2016 International Conference on Research Advances in Integrated Navigation Systems (RAINS)* (pp. 1-6). IEEE