



## التنفيذيين الدورة التدريبية: إتقان العمليات المكتبية الحديثة للمدراء والمشرفين

يونيو ٢٠٢٦ ٢٦ - ٢٢

فيينا

(للشخص الواحد) € ٥٧٠٠

Ref: #OM4645\_157661



## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة :

هذه الدورة إلى العمليات المكتبية الحديثة، مصممة خصيصاً لمواجهة تقدم BIG BEN Training Center دورة شاملة لإتقان الأكاديمي العالمي Gareth Jnes "في تحسين أبحاث رائدة في الإدارة التنظيمية، بما في ذلك تحديات الإدارة المعاصرة. تستند إلى مراكز للإنتاجية والتطبيقات العملية "من الألف إلى الياء"، مع كفاءة بيئات العمل. تدمج الدورة بين الأسس النظرية أعمال بفعالية، ومواءمة الاستراتيجيات مع أهداف والابتكار. ستتعلم كيفية تبسيط العمليات، وقيادة التركيز على تحويل المكاتب الإدارية تفاعلياً فريداً يعزز مهارات حل المشكلات المعقدة منهجاً BIG BEN Training Center المؤسسة. يقدم الفرق المتغيرة واتخاذ القرارات الاستباقية في السياقات

## ل : الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة

- مدراء المكاتب التنفيذية
- مشرفو الأقسام الإدارية
- قادة فرق الدعم الإداري
- منسقي العمليات المكتبية
- مسؤولو التخطيط الإداري

## القطاعات والصناعات المستهدفة :



- المؤسسات المالية والمصرفية
- شركات الخدمات اللوجستية
- قطاعات الرعاية الصحية
- مؤسسات التعليم العالي
- الهيئات الحكومية والجهات شبه الحكومية

## الأقسام المؤسسية المستهدفة :

- الإدارة التنفيذية
- أقسام العمليات المركزية
- شؤون الموظفين والإدارة
- مراكز الخدمات الإدارية
- وحدات التطوير التنظيمي

## أهداف الدورة التدريبية :

أتقن المهارات التالية ؛ بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المتدرب قد

- تصميم هيكل عمليات مكتبية متكامل
- تطبيق معايير الجودة في الإدارة المكتبية
- قيادة فرق العمل باستخدام الحوافز الفعالة
- تحليل مؤشرات الأداء لتحسين الإنتاجية
- الروتينية ؛ توظيف التقنيات الحديثة لأتمتة المهام
- إدارة النزاعات المهنية بطرق استباقية

## منهجية الدورة التدريبية :



الدورة ورش عمل تعليمي ثلاثي الأبعاد: التطبيق العملي، والتحليل تعتمد منهجية BIG BEN Training Center على نموذج مع تصميم حلول قابلة للتطبيق مكثفة حيث يحلل المشاركون دراسات حالة واقعية من النقدي، والتأمل الاستراتيجي. تشمل لتعزيز المكتبية، تليها جلسات تغذية راجعة مفصلة من مدربين الفوري. يتم تنفيذ تمارين محاكاة لإدارة الأزمات قطاعات متنوعة، تقييم تقدم مستمرة لقياس تطور مهارات التفاوض واتخاذ القرارات الجماعية، مع متخصصين. يدمج البرنامج أيضًا أنشطة جماعية المهارات استخدام أدوات

## التدريبية) خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة

### الاستراتيجية الوحدة الأولى: أساسيات الإدارة المكتبية

- تحليل الهياكل التنظيمية الحديثة
- معايير تصميم مسارات سير العمل
- أدوات قياس كفاءة العمليات الإدارية
- التوثيق الإجرائي وفق المعايير الدولية
- إدارة المخاطر التشغيلية
- مؤشرات الأداء الرئيسية للمكاتب
- الورشة: تشخيص فجوات الأداء

### الوحدة الثانية: قيادة الفرق المكتبية الفعالة



- نظريات التحفيز الوظيفي
- فنون التفويض الذكي
- بناء ثقافة المساءلة
- تقنيات إدارة الاجتماعات المنتجة
- حل النزاعات الوظيفية
- تطوير خطط التعاقب الوظيفي
- تمارين محاكاة قيادية

### الوحدة الثالثة: تحسين جودة الخدمات الإدارية

- منهجيات تحسين العمليات
- معايير الاعتمادية المهنية
- إدارة علاقات المستفيدين الداخليين
- تقنيات قياس رضا الجهات المعنية
- معالجة الشكاوى الإدارية
- PDCA تطبيق دورة
- لدراسة حالة: معالجة الاختناقات

### الوحدة الرابعة: الابتكار في الإدارة المكتبية

- تطبيقات الذكاء الاصطناعي في المكاتب
- أتمتة المهام الروتينية
- استراتيجيات التحول الرقمي
- إدارة التغيير التنظيمي
- تصميم مبادرات الابتكار الإداري
- توظيف البيانات لاتخاذ القرارات
- ورشة: تصميم حلول رقمية



## الوحدة الخامسة: التميز في الأداء المكتبي<sup>١</sup>

- إنشاء خطط التحسين المستمر<sup>٢</sup>
- تقييم العائد على الاستثمار الإداري<sup>٣</sup>
- التوازن بين المرونة والضوابط<sup>٤</sup>
- إدارة الأزمات المكتبية<sup>٥</sup>
- تطوير السياسات الاستباقية<sup>٦</sup>
- معايير التميز المؤسسي<sup>٧</sup>
- جلسة تخطيط تنفيذي<sup>٨</sup>

## الأسئلة المتكررة :

### التسجيل في الدورة؟<sup>١</sup> ما هي المؤهلات أو المتطلبات اللازمة للمشاركين قبل

لا توجد شروط مسبقة<sup>٢</sup>

### الإجمالي لساعات الدورة التدريبية؟<sup>٣</sup> كم تستغرق مدة الجلسة اليومية، وما هو العدد

المدة إلى ٢٥٢٠- بمعدل يومي يتراوح بين ٤ إلى ٥ ساعات، تشمل فترات تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام،

ساعة تدريبية<sup>٤</sup> راحة وأنشطة تفاعلية<sup>٥</sup> ليصل إجمالي

## سؤال للتأمل :

بيئة العمل من مركز تكلفة إلى مصدر للإيرادات؟<sup>١</sup> كيف يمكن لإعادة هندسة العمليات المكتبية أن تحول

### ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟<sup>٢</sup>



للتحديات المكتبية حلول عملية قابلة للتطبيق الفوري، من خلال منهجية تركز هذه الدورة على تحويل المفاهيم النظرية إلى بتقديم إطار عمل متكامل لإدارة المكاتب المعاصرة وتصميم نماذج عمل قابلة للتنفيذ. يتميز فريدة تجمع بين التحليل الشامل حقيقية في قطاعات الخدمات والجهات الحكومية. يعتمد المدربون كوحدات ربحية، مع تمارين مصممة خصيصاً لمدراء البرنامج حلول مبتكرة لتعزيز الإنتاجية وخفض البيئات العربية والدولية، مما يمكن المشاركين من على سيناريوهات مستمدة من تحديات في الأداء الإداري التكاليف، مع الحفاظ على معايير الجودة العالمية تطوير