



الدورة التدريبية: التميز في إدارة المكاتب  
المتوسطة - استراتيجيات وتطبيقات عملية  
الإدارية



مايو ٢٩ - ٢٥



فيينا

(للشخص الواحد) € ٥٧٠٠

Ref: #OM9866\_157413



## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة

رحلة تدريبية في كفاءة المؤسسات. تقدم BIG BEN Training Center تُعد إدارة المكاتب الإدارية المتوسطة حجر الزاوية لتمكين المشاركين من قيادة العمليات في الإدارة الحديثة. هذه الدورة Peter Drucker شاملة تستند إلى أبحاث الأكاديمي وأدوات الرقابة اليومية مثل تنسيق الموارد وتعزيز التواصل الداخلي. المكتبية بفعالية، مع التركيز على حل التحديات مصممة يدمج البرنامج بين الأسس النظرية الحديثة، مع الاستفادة من دراسات حالة حية من ستتعلم كيفية تطبيق معايير الجودة إلى بيئة العمل والتطبيقات العملية، مما يضمن نقل المعرفة مباشرة قطاعات متنوعة.

## الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة

- مدراء المكاتب الإدارية
- مشرفو الأقسام الإدارية المتوسطة
- مسؤولو التنسيق الإداري
- رؤساء فرق العمل المكتبية
- موظفو الدعم الإداري المتقدم

## القطاعات والصناعات المستهدفة



- الجهات الحكومية والوزارات
- القطاع الصحي والمستشفيات
- المؤسسات التعليمية والجامعات
- شركات الخدمات المالية
- قطاع الاتصالات والتقنية

## الأقسام المؤسسة المستهدفة

- الإدارة العامة
- أقسام التنسيق والمتابعة
- شؤون الموظفين
- مراكز الخدمات الإدارية
- إدارة المرافق والتشغيل

## أهداف الدورة التدريبية

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

- تطوير خطط عمل لتحسين كفاءة المكاتب المتوسطة
- تصميم أنظمة رقابية لقياس الأداء الإداري
- إدارة النزاعات وتوطيد التواصل بين الفرق
- توثيق الإجراءات وفق معايير الجودة الدولية
- استخدام أدوات تحليل البيانات لاتخاذ القرارات

## منهجية الدورة التدريبية



من قطاعات مستهدفة المحاضرات التفاعلية وورش العمل التطبيقية. سيشمل تجمع منهجية BIG BEN Training Center أيبين البرنامج جلسات عصف ذهني جماعي كالصحة والمالية، مع تمارين محاكاة لإدارة الأزمات المشاركون دراسات حالة واقعية مدربين متخصصين. يُستخدم نموذج "التعلم بالتطبيق" لتطوير حلول مبتكرة، وتقديم تغذية راجعة فورية من المكتبة. سيتضمن التركيز على معايير مثل الأيزو في إدارة العمليات لضمان نقل المهارات إلى بيئة العمل الفعلية، مع

## التدريبية) : خريطة المحتوى التدريبي (معايير الدورة

### الوحدة الأولى: أساسيات إدارة المكاتب المتوسطة

- تحليل أدوار ومسؤوليات المدير المتوسط
- معايير تقييم كفاءة العمليات الإدارية
- أدوات تخطيط الموارد المكتبية
- إدارة سجلات البيانات والوثائق
- تطبيق معايير الجودة الشاملة
- دراسة حالات عن فشل الإدارة المكتبية
- ورشة: تصميم هيكل تنظيمي مثالي

### الوحدة الثانية: قيادة الفرق وحل النزاعات



- استراتيجيات تحفيز الفرق الإدارية
- تقنيات التواصل الفعال الرأسية والأفقية
- منهجيات التفاوض الإداري
- إدارة الصراعات بين الموظفين
- بناء ثقافة التعاون المكتبي
- محاكاة: حل أزمة تواصل بين الأقسام
- تحليل تأثير القيادة على الأداء

### الوحدة الثالثة: تحسين العمليات وضبط الجودة

- رسم خرائط العمليات الإدارية
- معايير قياس الأداء المؤسسي
- تقنيات تقليل الهدر في الموارد
- تطبيق منهجية كايزن للتحسين المستمر
- أدوات الرقابة المالية والإدارية
- ورشة: تطوير مؤشرات أداء رئيسية
- دراسة حالة: معايير الأيزو في القطاع الصحي

### الوحدة الرابعة: إدارة التغيير والمخاطر

- استراتيجيات تبني التغيير التنظيمي
- تحليل وتقييم المخاطر المكتبية
- خطط الطوارئ لإدارة الأزمات
- أخلاقيات العمل في القرارات الإدارية
- معايير الأمن والسلامة المهنية
- محاكاة: التعامل مع أزمة مؤسسية مفاجئة
- توثيق سياسات إدارة المخاطر



## الوحدة الخامسة: التطبيقات التكنولوجية والاستدامة

- أتمتة المهام الروتينية
- برامج إدارة المشاريع المكتبية
- معايير الاستدامة في العمليات الإدارية
- توظيف الذكاء الاصطناعي في التحليل
- إعداد التقارير الإدارية التفاعلية
- ورشة: تصميم نظام إدارة إلكتروني
- دراسة مستقبلية: المكاتب الذكية

### الأسئلة المتكررة :

#### التسجيل في الدورة؟ ما هي المؤهلات أو المتطلبات اللازمة للمشاركين قبل

لا توجد شروط مسبقة

#### الإجمالي لساعات الدورة التدريبية؟ 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، راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي

### سؤال للتأمل :

المحوري؟ إدارة المكاتب التقليدية دون تفويض الدور البشري كيف يمكن توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي الناشئة في

#### ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟



من تحديات Peter Drucker دمجها بين النظريات الإدارية الحديثة مثل نماذج تميزاً BIG BEN Training Center هذه الدورة عبر  
كتصميم أنظمة تقييم أداء مخصصة لإدارات القطاعات المستهدفة. تركز على حلول قابلة للتطبيق وتطبيقات ميدانية مستمدة  
وتخطيطاً المستشفيات. يعتمد النهج التدريبي على محاكاة المرافق الحكومية أو معالجة اختناقات التواصل في الفوري،  
لمعوسة. يجمع البرنامج بين المرونة في استمرارية الأعمال أثناء الأزمات، مع توفير أدوات سيناريوهات إدارة الموارد الشحيحة  
غير مسبوقة من بيئات عمل متعددة الثقافات التطبيق والصرامة الأكاديمية، مدعوماً بدراسات حالة قياس تأثير