



**التدريبية: التميّز في إدارة المكاتب الوسطى  
الكفاءة التشغيلية والتحول الرقمي الدورة  
لتحقيق**



يونيو ٢٠٢٦ - ٢١



عمان

(للشخص الواحد) € ١٠٠

Ref: #OM1415\_31288



## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة :

أبحاث الخبير جيمس الاستراتيجي للمكاتب الوسطى من دعم تشغيلي إلى شريك تقدم هذه الدورة رحلة متكاملة لفهم التحول آليات توحيد إجراءات العمل، إدارة المخاطر هارينجتون (James Harrington) في تحسين العمليات، استراتيجي. مستندة إلى مثل الصيرفة والرعاية الكفاءة. يدمج BIG BEN Training Center لدراسات التشغيلية، وأتمتة العمليات الخلفية لتعزيز ستغطي لقياس الفعالية. ستتعلم كيفية (KPIs) الصحية، مع التركيز على تطبيق مؤشرات أداء رئيسية حالة حية من قطاعات متنوعة الرقمي، خفض المالية، وإدارة البيانات التشغيلية بمنهجية عملية. سياسات الامتثال التنظيمي، تحسين دورة المعاملات تطويراً والشركاء الداخليين التكاليف غير الضرورية، وتعزيز تجربة الموظفين ستخرج بمهارات تمكّنك من قيادة التحول

## الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة

- مدراء العمليات التشغيلية
- رؤساء أقسام المكاتب الوسطى
- مسؤولي الامتثال والرقابة
- محلي البيانات التشغيلية
- قادة فرق التحول الرقمي

## القطاعات والصناعات المستهدفة:



- المؤسسات المالية والبنوك
- شركات التأمين والصيرفة الإسلامية
- قطاع الرعاية الصحية والمستشفيات
- شركات الاتصالات والتقنية
- الهيئات الحكومية والجهات التنظيمية

## الأقسام المؤسسة المستهدفة

- إدارة العمليات الخلفية
- قسم الامتثال وإدارة المخاطر
- إدارة التحول الرقمي
- الشؤون المالية والمحاسبة
- إدارة الجودة والتميز المؤسسي

## أهداف الدورة التدريبية

- أتقن المهارات التالية بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المتدرب قد
- الوسطى تصميم إجراءات عمل موحدة لتحسين كفاءة المكاتب
  - التنظيمي تطبيق أدوات إدارة المخاطر التشغيلية والامتثال
  - التقنيات الحديثة قيادة مبادرات أتمتة العمليات الخلفية باستخدام
  - التشغيلية تحليل مؤشرات الأداء KPIs للتقييم الفعالية
  - التأثير على الجودة تطوير استراتيجيات خفض التكاليف التشغيلية دون

## منهجية الدورة التدريبية



المشاركون حيث تدمج المحاضرات النظرية مع ورش عمل تفاعلية تعتمد الدورة على نموذج هارينجتون للتحسين المستمر، القطاع الصحي حول معالجة اختناقات دراسات حالة من قطاع الصيرفة حول إدارة السيولة لمحاكاة سيناريوهات واقعية. سيحلل الجلسات سياسات امتثال تنظيمي قابلة للتطبيق، مع تقديم العمليات. سيتم تقسيم المتدربين إلى فرق لتطوير المالية، ومن محاكاة إدارة الأزمات. يقدم تمارين على تصميم مؤشرات أداء رئيسية، تحليل تقارير تغذية راجعة فورية من المدربين. تشمل العمل البيانات التشغيلية، مع التركيز على تطبيق مخرجات أدوات رقمية لتحليل BIG BEN Training Center المخاطر التشغيلية، التدريب فور العودة إلى بيئة

## التدريبية): خريطة المحتوى التدريبي (معايير الدورة

### الاستراتيجية الوحدة الأولى: أساسيات إدارة المكاتب الوسطى

- المؤسسة: تعريف المكاتب الوسطى ودورها في خلق القيمة
- تجربة العميل: الفرق بين العمليات الخلفية والأمامية وتأثيرها على
- معايير التميز التشغيلي العالمية مثل COBIT و ISO.
- تحليل الفجوات بين الوضع الحالي والمستهدف.
- الأعمال: دراسة تأثير المكاتب الوسطى على الربحية واستدامة

### الوحدة الثانية: تحسين العمليات وإدارة المخاطر



- تقنيات توحيد إجراءات العمل وتقليل الهدر
- التشغيلية: تصميم خرائط سير العمل لمعالجة الاختناقات
- الأولوية: أدوات تقييم المخاطر التشغيلية وتصنيفها حسب
- تطوير خطط طوارئ لإدارة سيناريوهات الأزمات
- الربط بين إدارة المخاطر والامتثال التنظيمي

## الوحدة الثالثة: التحول الرقمي وأتمتة العمليات

- تقييم نضج العمليات الرقمية في المكاتب الوسطى
- اختيار أدوات الأتمتة المناسبة للمعاملات المالية
- الرقمية: إدارة الوثائق الإلكترونية وفق معايير الأرشيف
- تكامل أنظمة إدارة البيانات التشغيلية
- معايير أمن المعلومات في العمليات المؤتمتة

## الوحدة الرابعة: قياس الأداء وتحسين الجودة

- الفعالية: تصميم مؤشرات أداء رئيسية (KPIs) لقياس
- تحليل تقارير الأداء التشغيلي وتفسير البيانات
- منهجيات ضمان الجودة في العمليات الداعمة
- التوفير: تقنيات تحليل التكاليف التشغيلية وتحديد فرص
- معايير تقييم تجربة الموظفين الداخليين

## الوحدة الخامسة: التطبيقات العملية وقيادة التغيير

- تطوير خطة تحول للمكاتب الوسطى خطوة بخطوة
- إدارة مقاومة التغيير بين الفرق التشغيلية
- تصميم سياسات الامتثال والرقابة الداخلية
- محاكاة إدارة عقود الخدمات التشغيلية
- ورشة عمل لبناء تقارير أداء متكاملة



## 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 :

المتغيرة؟ الحاجة إلى مرونة العمليات في البيئات التنظيمية كيف يمكن موازنة متطلبات الامتثال الصارمة مع

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



تكالفة إلى محركات قيمة. والتحول التقني، حيث تقدم إطاراً عملياً لتحويل تعيّر الدورة بدمجها الفريد بين الجانب التنظيمي من قطاعات متنوعة، مثل تحسين دورة تعتمد على منهجية قائمة على حل المشكلات الواقعية المكاتب الوسطى من مراكز الإلكترونيّة في المستشفيات. يقدم BIG BEN Training المعاملات المالية في البنوك، أو إدارة الوثائق عبر دراسات حالة التحسين حتى تطبيق المعرفة فوراً، مع التركيز على تنمية مهارات قياس أداء مخصصة تمكن المشاركين من أدوات Center بعد انتهاء التدريباً قيادة التغيير التي تضمن استمرارية