



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

#OM1415

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

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

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

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- 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 المؤسسية المستهدفة:

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

أهداف الدورة التدريبية:

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

- تصميم إجراءات عمل موحدة لتحسين كفاءة المكاتب الوسطى.
- تطبيق أدوات إدارة المخاطر التشغيلية والامتثال التنظيمي.
- قيادة مبادرات أتمتة العمليات الخلفية باستخدام التقنيات الحديثة.
- تحليل مؤشرات الأداء KPIs لتقييم الفعالية التشغيلية.
- تطوير استراتيجيات خفض التكاليف التشغيلية دون التأثير على الجودة.

منهجية الدورة التدريبية:

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

خريطة المحتوى التدريبي (معايير الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: أساسيات إدارة المكاتب الوسطى الاستراتيجية

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

الوحدة الثانية: تحسين العمليات وإدارة المخاطر

- تقنيات توحيد إجراءات العمل وتقليل الهدر.
- تصميم خرائط سير العمل لمعالجة الاختناقات التشغيلية.
- أدوات تقييم المخاطر التشغيلية وتصنيفها حسب الأولوية.
- 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.
- إدارة الوثائق الإلكترونية وفق معايير الأرشيف الرقمية.
- تكامل أنظمة إدارة البيانات التشغيلية.
- معايير أمن المعلومات في العمليات المؤتمتة.

الوحدة الرابعة: قياس الأداء وتحسين الجودة

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

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

لا توجد شروط مسبقة.

كم تستغرق مدة الجلسة اليومية، وما هو العدد الإجمالي لساعات الدورة التدريبية؟

تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، بمعدل يومي يتراوح بين 4 إلى 5 ساعات، تشمل فترات راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي المدة إلى 20-25 ساعة تدريبية.

سؤال للتأمل:

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

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

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