



**الدورة التدريبية: تطوير كفاءات إدارة المهام  
للمستوى المتوسط وتعزيز الإنتاجية المهنية  
المكتبية**



مايو ٢٩ - ٢٥



روما

(للشخص الواحد) € ٥٧٠٠

Ref: #OM1801\_160104



## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

مستندة إلى لتمكين المتخصصين الإداريين من إتقان تعقيدات إدارة تقدم Big Ben Training Center دورة شاملة مصممة الدورة بين الأسس النظرية "Done" أبحاث David Allen في منهجية "Getting Things" المهام المكتبية للمستوى المتوسط. التحديات اليومية إلى فرص للتميز المهني عبر تبني العملية لتعزيز الكفاءة التنظيمية. تركز على تحويل والتطبيقات، تدمج المكتبي، ورفع مؤشرات العمليات وقياس الأداء. ستزود المشاركين بأدوات استراتيجيات حديثة في تخطيط المهام وأتمتة الجودة العالمية، مما يساهم في تعزيز مكانتهم الإنتاجية، وتطوير آليات الرقابة الذاتية وفق ملموسة لتحسين تدفق العمل التنظيمية وفتح آفاق التطور الوظيفي. معايير

## لأ الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة

- مساعدي المدراء التنفيذيين.
- رؤساء الأقسام الإدارية.
- منسقي العمليات المكتبية.
- مشرفو الفرق الإدارية.
- أمناء المكاتب التنفيذية.

## القطاعات والصناعات المستهدفة:



- القطاع المالي والمصرفي.
- شركات الخدمات الاستشارية.
- مؤسسات الرعاية الصحية.
- الشركات الصناعية والتجارية.
- الهيئات الحكومية والجهات شبه الحكومية.

## الأقسام المؤسسة المستهدفة:

- الإدارة التنفيذية.
- دعم العمليات التشغيلية.
- شؤون الموظفين والتطوير الإداري.
- مراكز الخدمات الإدارية المشتركة.
- إدارة الجودة والتميز المؤسسي.

## أهداف الدورة التدريبية:

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

- المكتبية: تصميم هياكل تنظيمية فعّالة لإدارة تدفق المهام
- تطبيق أدوات رقمية متقدمة لأتمتة المهام المتكررة.
- الإنتاجية: تحليل مؤشرات الأداء المكتبي وتحديد معوقات
- المسؤولية المشتركة: تنفيذ استراتيجيات تفويض المهام وفق نماذج
- الحوكمة: تطوير سياسات أرشفة إلكترونية متوافقة مع معايير
- مبتكرة: قيادة فرق العمل المكتبية عبر آليات تحفيزية

## منهجية الدورة التدريبية:



على دراسات الحالة المستمدة التكاملي بين المحاضرات التفاعلية وورش العمل تعتمد منهجية BIG BEN Training Center على العمليات السيناريوهات المكتبية الواقعية عبر تمارين لعب من تحديات القطاعات المستهدفة. يتم محاكاة التطبيقية، مع التركيز جلسات تقييم يومية مع تقديم تغذية باستخدام برمجيات متخصصة مثل Trello و Asana الأدوار الجماعية، وتصميم خرائط سير المرجوة للمشكلات الإدارية الشائعة، مع تطبيق معايير إدارة راجعة فورية، وطلاقات نقاش لتطوير حلول إبداعية يشمل البرنامج المشاريع الصغرى لضمان تحقيق النتائج

## خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

### المكتبية الوحدة الأولى: الأسس الاستراتيجية لإدارة المهام

- مفاهيم إدارة سير العمل المكتبي وفق نموذج RACI
- العالمية تحليل الفجوات بين الممارسات الحالية والمعايير
- المكتبية تصميم مؤشرات أداء رئيسية (KPIs) للعمليات
- تطبيق منهجية PDCA في تطوير الإجراءات الروتينية
- استخدام مصفوفة أيزنهاور لتصنيف أولويات المهام
- نمذجة خرائط العمليات باستخدام برنامج Visio
- تقييم مخاطر التعثر في الإنجاز المكتبي

### التنسيق الوحدة الثانية: أتمتة العمليات المكتبية وتقنيات



- تحويل الإجراءات الورقية إلى أنظمة رقمية متكاملة.
- الصغيرة. دمج منصات Microsoft 365 لإدارة المشاريع
- Forms) بناء قوالب أعمال قابلة للتخصيص في Microsoft
- تقنيات المزامنة الآلية بين التقييمات الإلكترونية.
- المتكررة. استخدام Power Automate لإنشاء سيناريوهات العمل
- معايير أمن البيانات في الأنظمة الإلكترونية.
- حلول استعادة المعلومات خلال حالات الطوارئ.

### الوحدة الثالثة: قيادة الفرق المكتبية وتحفيز الأداء

- استراتيجيات تفويض المهام وفق نموذج ستيفن كوفي.
- تقنيات اكتشاف أنماط الشخصيات داخل الفرق المكتبية.
- آليات التعامل مع الصراعات الوظيفية البناءة.
- الإداريين. تصميم أنظمة الحوافز غير المالية للموظفين
- مهارات إدارة الاجتماعات الافتراضية بفعالية.
- توظيف تقنيات التغذية الراجعة 360 درجة.
- قياس مؤشرات الرضا الوظيفي للفرق المكتبية.

### الوحدة الرابعة: ضبط الجودة والتحسين المستمر

- إطار عمل متطلبات ISO 9001 في الإدارة المكتبية.
- تقنيات تحليل البيانات الكمية للمهام الروتينية.
- استخدام مخططات باريتو لتحديد معوقات الإنتاجية.
- آليات تنفيذ حلقة ديمنج (PDSA) للتطوير.
- معايير تدقيق الجودة الداخلية للعمليات المكتبية.
- توثيق الدروس المستفادة ونشر أفضل الممارسات.
- تصميم خطط الطوارئ لضمان استمرارية الخدمات.



## الوحدة الخامسة: التكامل مع البيئة المؤسسية الشاملة

- آليات ربط الأهداف المكتبية باستراتيجية المؤسسة.
- تقنيات صياغة التقارير الإدارية للمستويات العليا.
- معايير التوافق مع أنظمة الحوكمة والامتثال.
- المكتبية: استشراف اتجاهات التحول الرقمي في الإدارة
- للتحسينات: نماذج قياس العائد على الاستثمار (ROI)
- تطوير خطة عمل شخصية للتطوير المهني المستمر.
- عرض مشاريع التخرج التطبيقية وتقييم الأثر.

### 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:

في بيئات العمل من الإبداع الوظيفي، وكيف يمكن تحقيق التوازن بين هل يمكن لتنفيذ الإجراءات المكتبية الدقيقة أن يحد الديناميكية؟ الحاجة للتنظيم والمرونة الإبداعية

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



مع التركيز على دراسات تحديداً، عبر دمج النظريات الإدارية الحديثة مع تم تصميم المحتوى لمعالجة تحديات المستوى المتوسط فريدة تعزز التحول من الإدارة التفصيلية إلى الحالة الواقعية من قطاعات متنوعة. تقدم منهجية التطبيقات الرقمية العملية، مما يمكن المشاركين قابلة للتطبيق الفوري. يعتمد النموذج التدريبي على القيادة الاستراتيجية للمهام، مع توفير أدوات قياس الأثر الوظيفي عبر مؤشرات أداء مخصصة. من نقل الخبرات مباشرة إلى سياقاتهم المهنية، مع محاكاة بيئات العمل الفعلية، متابعة