الدورة التدريبية: إتقان العمليات المكتبية الحديثة للمدراء والمشرفين التنفيذيين



07 - 11 ديسمبر 2026
الدار البيضاء
4500 € (للشخص الواحد)
Ref: #OM4645_415933

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

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

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مدراء المكاتب التنفيذية.
- مشرفو الأقسام الإدارية.
- قادة فرق الدعم الإداري.
- منسقو 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:

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

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

منهجية الدورة التدريبية:

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

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: أساسيات الإدارة المكتبية الاستراتيجية

- 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.
- ورشة: 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.
- تطبيق دورة PDCA.
- دراسة 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

- بناء خطط التحسين المستمر.
- تقييم العائد على الاستثمار الإداري.
- التوازن بين المرونة والضوابط.
- إدارة الأزمات المكتبية.
- تطوير السياسات الاستباقية.
- معايير التميز المؤسسي.
- جلسة تخطيط تنفيذي.

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 لإعادة هندسة العمليات المكتبية أن تحول بيئة العمل من مركز تكلفة إلى مصدر للإيرادات؟

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

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