الدورة التدريبية: إتقان إدارة المكاتب الإدارية لتحقيق الكفاءة التشغيلية والتميز الإداري



07 - 11 ديسمبر 2026
أمستردام
5900 € (للشخص الواحد)
Ref: #OM7780_303807

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

تقدم BIG BEN Training Center دورة متخصصة في تحويل العمليات المكتبية إلى أنظمة فعالة تدعم أهداف المؤسسة. تستند هذه الدورة إلى أبحاث حديثة في الإدارة، مثل دراسات الأكاديمي "ريتشارد دافيني" Richard Daft في تحسين الهياكل التنظيمية. ستتعلم كيفية تطبيق معايير الجودة الشاملة، وأتمتة المهام الروتينية، وإدارة الوقت باستخدام أدوات مبتكرة. تركز الدورة على حل التحديات اليومية كتعدد المهام وضغوط العمل، مع تعزيز مهارات التواصل الرسمي وفق بروتوكولات عالمية. كما ستغطي إدارة الوثائق الإلكترونية بأحدث نظم الأرشفة، وتحليل مؤشرات الأداء لرفع إنتاجية الفرق الإدارية. يقدم BIG BEN Training Center منهجًا عمليًا يدمج بين النظريات الأكاديمية ودراسات الحالة من قطاعات متنوعة، مما يضمن تطبيقًا فوريًا للمهارات المكتسبة في بيئة العمل.

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مديرو المكاتب التنفيذية.
- مسؤولو السكرتارية والإدارة.
- موظفو الدعم الإداري والمكتبي.
- رؤساء أقسام الخدمات المساندة.
- حديثو التخرج في التخصصات الإدارية.

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- الهيئات الحكومية والوزارات.
- القطاع المالي والمصرفي.
- شركات التأمين والصحة.
- مؤسسات التعليم العالي.
- قطاع النقل والخدمات اللوجستية.

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- الإدارة العامة والمكتب التنفيذي.
- قسم الشؤون الإدارية والخدمات المساندة.
- إدارة المستندات والأرشفة.
- مراكز خدمة العملاء والدعم الفني.
- وحدات الجودة والتميز المؤسسي.

أهداف الدورة التدريبية:

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

- تصميم نظم فعالة لتنظيم الملفات الإلكترونية والورقية.
- تطبيق أدوات إدارة الوقت لتحسين الإنتاجية اليومية.
- قيادة الفرق المكتبية باستخدام استراتيجيات تحفيزية حديثة.
- تحليل مؤشرات الأداء المكتبي لتحديد فرص التحسين.
- إعداد تقارير إدارية داعمة لاتخاذ القرار.

منهجية الدورة التدريبية:

تجمع منهجية BIG BEN Training Center بين المحاضرات التفاعلية وورش العمل التطبيقية. سيشارك المتدربون في محاكاة إدارة ضغوط العمل من خلال سيناريوهات واقعية، وتطوير خطط تحسين العمليات باستخدام أدوات مثل "خريطة التدفق القيمية". ستُطرح دراسات حالة من قطاعات متنوعة كالهيئات الحكومية والقطاع الصحي، مع تحليل حلولها لتحديات مثل تعدد المهام وضبط جودة الخدمات. تشمل الجلسات أنشطة جماعية لتصميم نظام أرشفة إلكتروني متكامل، وتلقي تغذية راجعة فورية من المدربين. كما ستُستخدم تمارين لعب الأدوار لتعزيز مهارات التواصل مع الجهات الخارجية، مع التركيز على بروتوكولات المراسلات الرسمية.

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: أساسيات الإدارة المكتبية الفعالة

- مفاهيم الكفاءة التشغيلية في المكاتب الحديثة.
- تحليل التحديات الشائعة في البيئة المكتبية.
- معايير تصنيف المهام حسب الأولوية والأهمية.
- أدوات تقييم الوضع الحالي للعمليات الإدارية.
- دراسة حالة: تحويل المكتب التقليدي إلى مكتب ذكي.
- تطبيقات عملية على إدارة الوقت.
- ورشة عمل: بناء مؤشرات أداء مكتبية.

الوحدة الثانية: تقنيات تنظيم المكاتب وأتمتة العمليات

- تصميم نظم أرشفة إلكترونية متكاملة.
- استراتيجيات إدارة الوثائق الرسمية والسرية.
- بروتوكولات معالجة البريد الإلكتروني والمراسلات.
- تطبيقات الحوسبة السحابية في إدارة المهام.
- حلول أتمتة الجداول والمواعيد.
- إدارة المشتريات المكتبية بكفاءة.
- تمرين عملي: محاكاة نظام أرشفة رقمي.

الوحدة الثالثة: تطوير مهارات القيادة المكتبية والاتصال

- فنون إدارة الفرق المكتبية عن بُعد.
- استراتيجيات التعامل مع الضغوط الوظيفية.
- مهارات التفاوض مع الموردين والجهات الخارجية.
- بروتوكولات إعداد محاضر الاجتماعات.
- معايير صياغة التقارير الإدارية.
- حل المشكلات باستخدام منهجية التحليل الجذري.
- لعب أدوار: إدارة حوار مع جهة حكومية.

الوحدة الرابعة: ضبط الجودة والأمن في الخدمات المكتبية

- تطبيق معايير الأيزو في الإدارة المكتبية.
- ضمان أمن الوثائق السرية والبيانات.
- بروتوكولات الأمن والسلامة المكتبية.
- إجراءات التعامل مع الشكاوى والمراجعات.
- تقنيات تحسين تجربة المستفيدين الخدمية.
- مراقبة جودة العمليات المكتبية.
- ورشة عمل: بناء خطة تحسين جودة.

الوحدة الخامسة: قياس الأداء والتطوير المستمر

- تصميم لوحات تحكم لمؤشرات الأداء.
- تحليل البيانات لاتخاذ قرارات تطويرية.
- استراتيجيات إدارة التغيير في الإدارات.
- تقييم أداء الموظفين الإداريين.
- بناء خطط التطوير المهني للفرق.
- التوافق مع المتطلبات التنظيمية للجهات الحكومية.
- مشروع ختامي: تطوير نظام متكامل لإدارة مكتب.

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 تحويل البيئة المكتبية التقليدية إلى مركز ذكي يدعم اتخاذ القرارات الاستراتيجية باستخدام البيانات؟

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

تركز الدورة على التكامل بين المهارات التقنية والسلوكية، مثل الربط بين أتمتة العمليات وإدارة الضغوط. تستند المحتويات إلى دراسات حديثة في الإدارة، مع تطبيقات عملية من قطاعات كالهيئات الحكومية والقطاع الصحي. تقدم BIG BEN Training Center منهجًا تفاعليًا فريدًا يشمل تحليل مؤشرات الأداء الحية، وتصميم نظم الأرشفة الإلكترونية خلال ورش العمل، مما يضمن انتقالًا سلسًا للمهارات إلى بيئة العمل الفعلية. كما تُدمج تحديات واقعية مثل إدارة الفرق عن بُعد وفق معايير الجودة العالمية، مع توفير أدوات قابلة للتطبيق الفوري.