الدورة التدريبية: إدارة فرق المكاتب الوسطى لتحقيق التميز التشغيلي والكفاءة المؤسسية الشاملة



08 - 12 نوفمبر 2026
عمان
3800 € (للشخص الواحد)
Ref: #OM9229_390891

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

تُعد إدارة فرق المكاتب الوسطى حجر الزاوية لضمان سلاسة العمليات المؤسسية ورفع الكفاءة التشغيلية. تقدم BIG BEN Training Center هذه الدورة المتخصصة التي صُممت بناءً على أبحاث هنري مينتزبيرغ Henry Mintzberg في الهياكل التنظيمية، لتمكين القادة من مواجهة تحديات التنسيق بين الإدارات وتحقيق التميز في إدارة العمليات الخلفية. ستغطي الدورة أحدث منهجيات قياس الأداء، وتحسين تدفق العمل، وتطبيق معايير الجودة الدولية مثل ISO، مع التركيز على تطبيقات الذكاء الاصطناعي في أتمتة المهام الروتينية. سيكتسب المشاركون رؤى عملية لتعزيز الاستدامة التشغيلية والرقابة المالية الفعالة، مما يضمن تحقيق التوافق التنظيمي وأهداف المؤسسة.

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مدراء المكاتب الوسطى والعمليات.
- مشرفو الجودة والرقابة الداخلية.
- مسؤولو التطوير التنظيمي.
- قادة فرق الدعم الإداري واللوجستي.
- محللو العمليات والبيانات.

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- القطاع المالي والمصرفي.
- قطاع الرعاية الصحية والمستشفيات.
- شركات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
- المؤسسات الصناعية والتصنيع.
- الهيئات الحكومية والوزارات.

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- إدارة العمليات والخدمات المساندة.
- أقسام الرقابة المالية والتدقيق.
- إدارة الجودة والامتثال.
- أقسام التطوير التنظيمي.
- إدارة المشتريات وسلسلة التوريد.

أهداف الدورة التدريبية:

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

- تطبيق استراتيجيات فعالة لتحسين تدفق العمليات بين الإدارات.
- تصميم مؤشرات أداء رئيسية KPI لقياس كفاءة فرق المكاتب الوسطى.
- إدارة المخاطر التشغيلية وضمان التوافق مع المعايير التنظيمية.
- توظيف أدوات الذكاء الاصطناعي في أتمتة المهام الروتينية.
- قيادة فرق العمل لتحقيق الاستدامة التشغيلية وخفض التكاليف.

منهجية الدورة التدريبية:

تعتمد منهجية BIG BEN Training Center على مزيج متكامل من المحاضرات التفاعلية، ودراسات الحالة العملية المستمدة من تحديات حقيقية في القطاعات المستهدفة، مثل تحسين التنسيق بين الإدارات في المؤسسات الحكومية. سيشارك المتدربون في تمارين جماعية لمحاكاة إدارة الأزمات التشغيلية، وتصميم مؤشرات أداء قابلة للتطبيق. تشمل الجلسات ورش عمل لتحليل البيانات التشغيلية باستخدام أدوات رقمية، مع تقديم تغذية راجعة فورية من مدربين متخصصين في إدارة العمليات. سيتم التركيز على تطبيقات الذكاء الاصطناعي في أتمتة التوثيق الإداري، مع استعراض نماذج ناجحة من قطاع الرعاية الصحية.

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: أساسيات إدارة المكاتب الوسطى ودورها في الكفاءة المؤسسية.

- تعريف المكاتب الوسطى ووظائفها الحيوية.
- تحليل التحديات التشغيلية الشائعة.
- معايير التميز في إدارة تدفق العمليات.
- أدوات تقييم الفجوات التشغيلية.
- دراسات حالة لقطاع الرعاية الصحية.
- مؤشرات الأداء الأساسية للكفاءة.
- ورشة عمل: تحليل سيناريوهات تعطُّل التنسيق.

الوحدة الثانية: استراتيجيات تحسين الجودة والرقابة المالية.

- تطبيق معايير ISO في التوثيق الإداري.
- آليات الرقابة على التكاليف التشغيلية.
- تصميم نظم التدقيق الداخلي الفعالة.
- إدارة المخاطر المالية والتشغيلية.
- أدوات قياس العائد على الاستثمار التشغيلي.
- حلول أتمتة المهام المتكررة.
- دراسة حالة لقطاع الاتصالات.

الوحدة الثالثة: توظيف التكنولوجيا والذكاء الاصطناعي.

- تطبيقات الذكاء الاصطناعي في أتمتة العمليات.
- منصات إدارة البيانات التشغيلية.
- معايير الأمن السيبراني لحماية المعلومات.
- تحليل البيانات لاتخاذ القرارات التشغيلية.
- تكامل الأنظمة التقنية بين الإدارات.
- دراسات حالة لشركات التصنيع.
- ورشة عمل: محاكاة استخدام أدوات التحليل.

الوحدة الرابعة: قيادة الفرق وحل المشكلات المتقدمة.

- استراتيجيات بناء فرق عمل متكاملة.
- مهارات التواصل الفعال بين الإدارات.
- منهجيات حل المشكلات التشغيلية المعقدة.
- إدارة الصراعات في بيئات العمل المترابطة.
- تقنيات التغذية الراجعة البناءة.
- دراسات حالة للهيئات الحكومية.
- ورشة عمل: إدارة أزمة تنسيق بين الإدارات.

الوحدة الخامسة: قياس الأداء والتطوير المستدام.

- تصميم مؤشرات أداء KPI نوعية وكمية.
- منهجيات تحسين الاستدامة التشغيلية.
- إدارة التغيير التنظيمي بفعالية.
- معايير تقييم كفاءة سلسلة التوريد.
- خطط التحسين المستمر للعمليات.
- تطوير تقارير الأداء الشاملة.
- ورشة عمل: بناء خطة تحسين تشغيلي سنوية.

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:

هل يمكن لفرق المكاتب الوسطى أن تصبح المحرك الرئيسي للابتكار المؤسسي في عصر التحول الرقمي، وكيف؟

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

تركز هذه الدورة على الربط بين الجوانب التنظيمية والتقنية في إدارة المكاتب الوسطى، مع تقديم منهجية متكاملة تجمع بين التحليل العملي لأحدث دراسات الحالة في القطاعات المستهدفة، وتطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحويل العمليات الروتينية إلى أنظمة ذكية. يتميز المحتوى بتغطيته لمعايير الجودة العالمية والتحديات التشغيلية الفريدة في الهيئات الحكومية، مع تمارين تحاكي إدارة التنسيق بين الإدارات في سيناريوهات واقعية. يعكس تصميم الدورة رؤية BIG BEN Training Center في بناء كفاءات قادرة على قيادة التحول نحو الاستدامة التشغيلية، عبر أدوات قياس أداء مبتكرة تتجاوز النماذج التقليدية.