

دورة إدارة الأعمال متعددة الوظائف

5 – 9 أبريل 2027

ميلان

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

دورة إدارة الأعمال متعددة الوظائف

المرجع: 113303_136 **التاريخ:** 5 – 9 أبريل 2027 **المكان:** ميلان **الرسوم:** Euro 5700

نظرة عامة

دورة إدارة الأعمال متعددة الوظائف هي دورة لمدة أسبوع لمديري الأعمال ورؤساء الإدارات ومديري الشؤون الإدارية والمشرفين التشغيليين وقادة دعم الأعمال والمديرين العامين الناشئين، ويخرج منها المشاركون بخطة تشغيل إدارة الأعمال. تربط الدورة الأولويات والعمليات والمالية ومسارات الأفراد والعملاء والموردين والضوابط والمخاطر وتقارير الأداء عبر حالة لوحدة أعمال مترابطة. وتحول مدخلات الوظائف إلى إجراءات وقرارات إدارية منسقة. تقدم أجايل للتدريب دورة إدارة الأعمال متعددة الوظائف.

الفئة المستهدفة

- وظائف إدارة الأعمال المسؤولة عن تنسيق الأولويات بين الإدارات
- وظائف قيادة الإدارات المسؤولة عن الموارد وسير العمل والضوابط والنتائج
- وظائف الإدارة العامة المسؤولة عن دعم التشغيل ومعايير الخدمة
- وظائف الإشراف التشغيلي المسؤولة عن التنفيذ اليومي وحل المشكلات
- وظائف الخدمات المشتركة المسؤولة عن الطلبات متعددة الوظائف وواجهات الخدمة
- وظائف الإدارة العامة الناشئة المسؤولة عن أداء وحدة أعمال أوسع

تفترض الدورة أن المشاركين يديرون بالفعل أعمالا أو موارد أو خدمات أو فرقا، ولا تتناول النظرية الأكاديمية لإدارة الأعمال أو المحاسبة الفنية المتخصصة.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارة متعددة الوظائف في المؤسسات الخدمية والتجارية والصناعية والموجهة للجمهور.

- إدارات الأعمال والعمليات والخدمات المشتركة
- تنسيق المالية والموارد البشرية ودعم المشتريات
- قطاعات المصارف والتأمين والخدمات المهنية
- قطاعات الرعاية الصحية والتعليم والخدمات العامة
- قطاعات التصنيع والطاقة والخدمات اللوجستية
- قطاعات التجزئة والضيافة وخدمة العملاء

AGILE LEADERS
Training Center

أهداف التعلم

بنهاية الدورة سيكون المشاركون قادرين على:

- تحليل أولويات الأعمال والوظائف والواجهات والقيود
- بناء إجراءات التشغيل ومعايير الخدمة وضوابط سير العمل
- استخدام الموازنات وإشارات التكلفة وقرارات تخصيص الموارد
- تطبيق أساليب تنسيق الأفراد والعملاء والموردين
- تقييم الأداء والمخاطر والاستثناءات والإجراءات التصحيحية
- بناء خطة تشغيل للإدارة متعددة الوظائف

جدول الدورة

اليوم 1: أولويات الأعمال والواجهات الوظيفية

- لوحة غرض وحدة الأعمال وأولوياتها
- خريطة المسؤوليات متعددة الوظائف
- مخطط نموذج التشغيل وتدفق القيمة
- مصفوفة أصحاب المصلحة وواجهات الخدمة
- صلاحيات القرار الإداري والتصعيد

اليوم 2: العمليات والضوابط الإدارية

- خريطة سير العمل الأساسي ونقاط التسليم
- فهرس معايير الخدمات الإدارية
- لوحة توزيع العمل والطاقة الاستيعابية
- قائمة فحص إجراءات التشغيل وضوابطها
- سجل المشكلات والاستثناءات والحلول

AGILE LEADERS
Training Center

اليوم 3: تنسيق المالية والموارد

- هيكل الموازنة الإدارية
- مراجعة محركات التكلفة والانحرافات
- مصفوفة قرارات تخصيص الموارد
- سير عمل الشراء وتنسيق الموردين
- سجل الاعتمادات الإدارية وأدلتها

اليوم 4: الأفراد والعملاء والمخاطر والأداء

- تقويم مسارات الأفراد ومسؤولياتها
- مسار طلب العميل واستعادة الخدمة
- بطاقة أداء الموردين وتبعياتهم
- سجل المخاطر التشغيلية والاستمرارية
- لوحة مراجعة أداء الأعمال

اليوم 5: التطبيق الإداري والتمرين الختامي

- تمرين رسم الأولويات والواجهات
- تمرين سير العمل وضوابط الخدمة
- تمرين قرارات الموازنة والموارد
- تمرين مراجعة الأداء والمخاطر
- التمرين الختامي لخطة تشغيل إدارة الأعمال

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة تربط مدخلات الوظائف بالضوابط اليومية وخيارات الموارد والمراجعات الإدارية.

- نشاط مقترح: رسم نقاط التسليم بين العمليات والمالية والأفراد والعملاء والموردين
- نشاط مقترح: تشخيص تأخر خدمة إدارية وتصميم سير عمل مضبوط
- نشاط مقترح: تقييم انحراف في الموازنة وإعادة تخصيص الموارد لمنشأة خدمية
- نشاط مقترح: إجراء مراجعة إدارية باستخدام أدلة الأداء والمخاطر والاستثناءات

AGILE LEADERS
Training Center

الأسئلة الشائعة

لمن تناسب دورة إدارة الأعمال متعددة الوظائف وما متطلباتها؟

تناسب الدورة المديرين والمشرفين في المستوى المتوسط الذين يملكون بالفعل مسؤولية أعمال أو موارد أو خدمات أو فرق ويتولون مسؤوليات عبر عدة وظائف أعمال.

كيف تختلف إدارة الأعمال متعددة الوظائف عن التدريب العام على القيادة؟

تركز إدارة الأعمال متعددة الوظائف على واجهات التشغيل وسير العمل والموازنات والموارد والعملاء والموردين والضوابط والمخاطر والتقارير، بينما يركز تدريب القيادة على التأثير والسلوك والتوجيه وعلاقات الفريق.

ماذا تنسق إدارة الأعمال متعددة الوظائف؟

تنسق الأولويات والمسؤوليات ونقاط التسليم والمدخلات المالية ومسارات الأفراد وطلبات العملاء والموردين والاعتمادات والسجلات والمخاطر ومقاييس الأداء والقرارات الإدارية.

كيف يستخدم المديرون المعلومات المالية في إدارة الأعمال؟

يستخدم المديرون الموازنات ومحركات التكلفة والانحرافات والارتباطات والقيود على الموارد لتقييم البدائل وتنسيق الاعتمادات وتخصيص الموارد وشرح القرارات التشغيلية.

ماذا تتضمن خطة تشغيل إدارة الأعمال؟

تتضمن الخطة الأولويات والواجهات وسير العمل ومعايير الخدمة والضوابط والموارد وإجراءات الموازنة ومسارات أصحاب المصلحة والمخاطر والمقاييس واجتماعات المراجعة والمالكين والإجراءات التصحيحية.

الخاتمة

يأخذ المشاركون إلى العمل خطة تشغيل إدارة الأعمال، وتتضمن الأولويات والواجهات وسير العمل ومعايير الخدمة والطاقة والضوابط والموازنات ومسارات الموردين والعملاء والمخاطر والمقاييس والمراجعات والإجراءات. تنشئ الخطة إيقاعا إداريا واحدا عبر وظائف الأعمال. وتساعد المديرين على تنسيق الموارد وحل الاستثناءات وتفسير الأداء والحفاظ على اتساق القرارات التشغيلية.