

# دورة خدمات المكاتب وتشغيل بيئة العمل

3 – 7 يناير 2027

نيروبي

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة خدمات المكاتب وتشغيل بيئة العمل

**المرجع:** 139_113544 **التاريخ:** 3 – 7 يناير 2027 **المكان:** نيروبي **الرسوم:** 4500 Euro

## نظرة عامة

دورة خدمات المكاتب وتشغيل بيئة العمل هي دورة لمدة أسبوع لمديري المكاتب ومشرفي الإدارة ومنسقي بيئة العمل ومالكي الخدمات، ويخرج منها المشاركون بخطة ضبط إدارة المكاتب. يربط المشاركون تصميم خدمات المكاتب وسير عمل الفرق والسجلات والموردين والميزانيات وواجهات المرافق والضوابط والاستمرارية والأداء من خلال حالة مستمرة لبيئة عمل. وتحول الدورة أنشطة الدعم المتفرقة إلى خدمات محددة ومعايير قابلة للقياس وتبعيات منسقة ومراجعات إدارية. تقدم أجايل للتدريب دورة خدمات المكاتب وتشغيل بيئة العمل.

## الفئة المستهدفة

- وظائف إدارة المكاتب المسؤولة عن خدمات بيئة العمل والموارد والضبط اليومي
- وظائف الإشراف الإداري المسؤولة عن فرق الدعم وسير العمل والسجلات
- وظائف تنسيق بيئة العمل المسؤولة عن واجهات المرافق وطلبات الخدمة
- وظائف تنسيق الموردين المسؤولة عن العقود وأدلة التسليم والأداء
- وظائف دعم الأعمال المسؤولة عن الميزانيات والضوابط والتقارير الإدارية

تفترض الدورة أن المشاركين ينسقون بالفعل خدمات أو موارد مكتبية، ولا تتناول الصيانة الفنية للمباني أو الإدارة للمبتدئين.

## الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة خدمات المكاتب في المؤسسات التجارية والمهنية والصناعية والموجهة للجمهور.

- الإدارة وخدمات بيئة العمل والدعم المؤسسي
- تنسيق المرافق والمشتريات ودعم المالية
- المصارف والتأمين والخدمات المهنية
- الرعاية الصحية والتعليم والخدمات العامة
- التصنيع والخدمات اللوجستية وعمليات الضيافة

AGILE LEADERS
Training Center

## أهداف التعلم

بنهاية الدورة سيكون المشاركون قادرين على:

- تحليل خدمات المكاتب والطلب والتبعيات والضوابط
- بناء سير الخدمات والملكية وإجراءات السجلات
- استخدام أساليب الميزانية والموردين وضبط المصروفات
- تطبيق إجراءات واجهات المرافق والاستمرارية
- تقييم مستويات الخدمة والمخاطر وأدلة الأداء
- بناء خطة ضبط إدارة المكاتب

## جدول الدورة

### اليوم 1: خدمات المكاتب ونموذج التشغيل

- فهرس خدمات المكاتب
- خريطة طلب بيئة العمل وأصحاب المصلحة
- مصفوفة ملكية الخدمة والمسؤوليات
- مخطط سير عمل المكتب ونقاط التسليم
- سجل المشكلات التشغيلية والتصعيد

### اليوم 2: الفرق والسجلات وضوابط الخدمة

- لوحة عبء عمل الفريق الإداري
- قائمة فحص تفويض المهام ومراجعتها
- سجل تصنيف السجلات والوصول إليها
- فهرس إجراءات المكتب وضوابطه
- سجل طلبات الخدمة وإغلاقها

AGILE LEADERS
Training Center

## اليوم 3: الميزانيات والموردون والموارد

- ورقة ميزانية المكتب ومحركات التكلفة
- سير اعتماد المصروفات وأدلتها
- مصفوفة معايير اختيار الموردين
- بطاقة أداء خدمات الموردين
- سجل ضبط الموارد والمستهلكات

## اليوم 4: واجهات المرافق والأداء

- خريطة واجهات خدمات المرافق
- قائمة فحص بيئة العمل ومشكلاتها
- خطة استمرارية المكتب واستعادته
- لوحة مستويات الخدمة والاستثناءات
- حزمة مراجعة أداء المكاتب

## اليوم 5: تطبيق إدارة المكاتب والتمرين الختامي

- تمرين فهرس الخدمات والملكية
- تمرين ضبط سير العمل والسجلات والفريق
- تمرين قرارات الميزانية والموردين
- تمرين مراجعة المرافق والأداء
- التمرين الختامي لخطة ضبط إدارة المكاتب

## التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة مبنية على خدمات المكاتب وتبعيات بيئة العمل.

- نشاط مقترح: رسم خدمات المكاتب ومالكيها وعملائها ونقاط تسليمها
- نشاط مقترح: مراجعة تعطل مورد باستخدام أدلة العقد ومقاييس الخدمة
- نشاط مقترح: إعادة موازنة ميزانية المكتب بعد استثناء في تكلفة المرافق
- نشاط مقترح: إجراء مراجعة لاستمرارية بيئة العمل وأداء الخدمات

AGILE LEADERS
Training Center

## الأسئلة الشائعة

### لمن تناسب دورة خدمات المكاتب وتشغيل بيئة العمل وما متطلباتها؟

تناسب الدورة المديرين والمنسقين الذين يملكون بالفعل مسؤولية خدمات المكاتب أو الموردين أو الميزانيات أو السجلات أو سير عمل الفرق أو واجهات المرافق ويحتاجون إلى نهج ضبط متكامل.

### كيف تختلف خدمات المكاتب وتشغيل بيئة العمل عن تدريب الإنتاجية الإدارية؟

تدير خدمات المكاتب وتشغيل بيئة العمل الخدمات المشتركة والموردين والميزانيات والمساحات وتبعيات المرافق وضوابط الفرق، بينما تركز الإنتاجية الإدارية على استقبال العمل والمهام والمواعيد ومخرجات سير العمل الفردي.

### ما خطة ضبط إدارة المكاتب؟

خطة ضبط إدارة المكاتب هي مجموعة مترابطة من تعريفات الخدمات والملكية وسير العمل وضوابط السجلات وإجراءات الميزانية ومقاييس الموردين وواجهات المرافق وإجراءات الاستمرارية والمخاطر ومراجعات الأداء.

### كيف يضبط مديرو المكاتب أداء الموردين؟

يضبط مديرو المكاتب الأداء بتحديد متطلبات الخدمة والأدلة والمقاييس وفترات المراجعة ومسارات المشكلات والإجراءات التصحيحية وقرارات التجديد ثم مقارنة التسليم الفعلي بهذه الضوابط.

### كيف تنسق خدمات المكاتب مع فرق المرافق؟

تنسق خدمات المكاتب بتحديد مسارات الطلب والمسؤوليات والأولويات وترتيبات الوصول وأدلة الفحص ونقاط التصعيد وفحوص الإنجاز وإجراءات الاستمرارية عبر كل واجهة للمرافق.

## الخاتمة

يأخذ المشاركون إلى العمل خطة ضبط إدارة المكاتب بما يتضمن الخدمات والملكية وسير العمل والسجلات والميزانيات والموردين وواجهات المرافق وإجراءات الاستمرارية والمخاطر والمقاييس. تنشئ الخطة رؤية تشغيلية واحدة لدعم المكاتب. وتساعد المديرين على تنسيق الفرق والموردين وضبط الموارد وحل مشكلات الخدمة ومراجعة أداء بيئة العمل بالأدلة.