

# دورة معايير ممارسات إدارة المكتب وتحسينها

21 – 25 ديسمبر 2026

دبي

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة معايير ممارسات إدارة المكتب وتحسينها

**المرجع:** 155_114715 **التاريخ:** 21 – 25 ديسمبر 2026 **المكان:** دبي **الرسوم:** Euro 4500

## نظرة عامة

معايير ممارسات إدارة المكتب وتحسينها هي موضوع دورة من أسبوع لمديري المكاتب ومشرفي الإدارة ومالكي العمليات وقادة الخدمات المشتركة، ويخرج منها المشاركون بدليل معايير ممارسات المكتب. يحدد المشاركون أدوار الحوكمة ويرسمون العمليات الإدارية ويضعون مؤشرات الخدمة ويحللون طاقة العمل ويراجعون الضوابط ويديرون الاستثناءات ودورات التحسين. تحول الدورة الأعراف غير الموثقة إلى ممارسات إدارية قابلة للقياس. وتقدم أجايل للتدريب موضوع معايير ممارسات إدارة المكتب وتحسينها.

## الفئة المستهدفة

- وظائف إدارة المكاتب المسؤولة عن المعايير الإدارية وأداء الخدمات
- وظائف الإشراف الإداري المسؤولة عن عبء العمل والضوابط والإجراءات التصحيحية
- وظائف الخدمات المشتركة المسؤولة عن اتساق الممارسات بين الفرق
- وظائف ملكية العمليات المسؤولة عن الرسم والمؤشرات وأولويات التحسين
- وظائف دعم الجودة المسؤولة عن الأدلة والمراجعات ومتابعة الإجراءات

تفترض الدورة أن المشاركين يشرفون على العمليات الإدارية، ولا تتناول المهارات الكتابية الروتينية أو مهام المساعد التنفيذي أو شهادات أنظمة الجودة التخصصية.

## الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة معايير ممارسات إدارة المكتب في البيئات الخدمية والتشغيلية.

- الإدارة المؤسسية والخدمات المشتركة
- الخدمات المهنية والمالية
- إدارة الرعاية الصحية والتعليم
- وظائف الدعم الصناعي والمرافق
- العمليات الحكومية وغير الربحية

AGILE LEADERS
Training Center

## أهداف التعلم

بنهاية الدورة سيكون المشاركون قادرين على:

- تحليل العمليات الإدارية وملكيتها وضوابطها ومخاطر الخدمة
- بناء معايير ممارسات المكتب ومتطلبات الأدلة
- تطبيق أساليب طاقة العمل وقرارات الأولوية
- استخدام مؤشرات الخدمة وروتين المراجعة وضوابط الاستثناءات
- تقييم تباين العمليات ونتائج الإجراءات التصحيحية
- بناء دليل معايير ممارسات المكتب

## جدول الدورة

### اليوم 1: حوكمة ممارسات المكتب

- ميثاق حوكمة ممارسات المكتب
- خريطة بنية العمليات الإدارية
- مصفوفة مسؤوليات ملكية العمليات
- سجل أهداف ضوابط المكتب
- ملف مخاطر الخدمات الإدارية

### اليوم 2: التوحيد وطاقة العمل

- نموذج الممارسة التشغيلية الموحدة
- سجل طلبات عبء العمل الإداري
- مصفوفة توزيع طاقة الفريق
- مجموعة قواعد قرار الأولوية
- معايير قبول تسليم العمل

AGILE LEADERS
Training Center

## اليوم 3: المؤشرات ومراجعات الضوابط

- قاموس مؤشرات خدمات المكتب
- بطاقة أداء العمليات
- قائمة فحص مراجعة الضوابط الإدارية
- ورقة أخذ عينات الأدلة
- جدول أعمال مراجعة الإدارة

## اليوم 4: الاستثناءات والتحسين

- نظام تصنيف استثناءات العمليات
- ورقة تحليل السبب الجذري
- سجل ملكية الإجراءات التصحيحية
- تقييم أثر تغيير الممارسات
- لوحة تتبع دورة التحسين

## اليوم 5: تكامل معايير الممارسات

- تمرين مراجعة بنية العمليات
- تمرين تحليل عبء العمل والطاقة
- تمرين تفسير بطاقة مؤشرات الخدمة
- محاكاة الاستثناء والإجراء التصحيحي
- التمرين الختامي لدليل معايير ممارسات المكتب

## التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة مبنية على الخدمات المشتركة وإدارة الرعاية الصحية والخدمات المهنية ووظائف الدعم الصناعي.

- نشاط مقترح: رسم عملية إدارية وتعيين الملكية وأهداف الضبط
- نشاط مقترح: مقارنة طلب عبء العمل بطاقة الفريق المتاحة
- نشاط مقترح: تفسير مؤشرات الخدمة وتحديد أدلة مراجعة الضوابط
- نشاط مقترح: تحليل استثناء وتحديد إجراء تصحيحي ونقطة مراجعة

AGILE LEADERS
Training Center

## الأسئلة الشائعة

### لمن تناسب دورة معايير ممارسات إدارة المكتب وتحسينها؟

تناسب الدورة المديرين ومالكي العمليات الذين يشرفون على الخدمات الإدارية، وتفترض مسؤولية عن المعايير أو عبء العمل أو المؤشرات أو الضوابط أو التحسين.

### كيف تختلف معايير ممارسات إدارة المكتب عن عمليات الإدارة المكتبية؟

تحكم معايير ممارسات إدارة المكتب كيفية تصميم العمليات الإدارية وقياسها ومراجعتها وتحسينها، بينما تركز عمليات الإدارة المكتبية على تنفيذ المهام والتنسيق المتكرر.

### ما الذي يتضمنه معيار ممارسات المكتب؟

يحدد معيار ممارسات المكتب الغرض والنطاق والملكية والمدخلات والخطوات والضوابط والأدلة والمؤشرات والاستثناءات والتصعيد ودورية المراجعة وسلطة التغيير.

### كيف تختار مؤشرات الخدمات الإدارية؟

تختار مؤشرات الخدمات الإدارية من غرض العملية ومتطلبات أصحاب المصلحة والوقت والجودة والطاقة وإعادة العمل وتكرار الاستثناءات والأدلة المتاحة.

### كيف تضبط دورة تحسين إدارة المكتب؟

تضبط دورة تحسين إدارة المكتب من خلال مشكلة محددة وأدلة أساس وتحليل أسباب وإجراء مسند ونقطة تحقق ومقياس نتيجة وقرار مراجعة إدارية.

## الخاتمة

يأخذ المشاركون إلى العمل دليل معايير ممارسات المكتب الذي يربط الحوكمة وبنية العمليات والمعايير والطاقة والمؤشرات والمراجعات والاستثناءات وإجراءات التحسين. يستبدل الدليل الأعراف غير الموثقة بضوابط إدارية محددة. ويساعد قادة المكاتب على مقارنة الأداء ومعالجة تباين العمليات واستدامة التحسينات الإدارية بالأدلة والمراجعة.