



أفضل الممارسات في إدارة المكاتب والشؤون الإدارية: العمليات ومستويات الخدمة ومؤشرات الأداء

01 - 05 Feb 2027

دبي - فندق خمس نجوم في وسط الأعمال



أفضل الممارسات في إدارة المكاتب والشؤون الإدارية: العمليات ومستويات الخدمة وهوئشرات الأداء

المرجع: 1234_7206 التاريخ: 01 - 05 Feb 2027 الموقع: دبي - فندق خمس نجوم في وسط النعمال الرسوم: SAR 19500

العقود التقني: ممارس - أسلوب التطبيق: دراسة حالة

مقدمة

لا يلتفت كثيرون إلى الخدمات الإدارية إلا حين تتعثر: تنفذ المستلزمات، وتضيق الطلبات، ويتخلف الموردون عن مواعيدهم، ولا يستطيع أحد تحديد الوقت اللازم لإنجاز مهمة معتادة. ومن دون عمليات ومستويات خدمة ومقاييس محددة، تبقى فرق المكاتب منشغلة لكنها عاجزة عن إثبات قيمتها أو تحسينها. تمكن هذه الدورة من كور كونسبت مديري المكاتب والشؤون الإدارية من إدارة المكتب بوصفه خدمة منظمة باستخدام المواصفة ISO 9001 ومنهجية لين Lean وممارسات إدارة المرافق. ويطبق المشاركون كل أداة على حالات من قطاعات متعددة، ويخرجون بخطة تطوير المكتب لمكاتبهم.

أهداف الدورة

- رسم خدمات الشؤون الإدارية وعملياتها وعبء عملها وتقييم أدائها الحالي
- تطبيق ضبط العمليات وفق المواصفة ISO 9001 ومنهجية لين Lean وأسلوب 5S لتبسيط العمل الإداري
- كتابة إجراءات التشغيل القياسية ودليل الخدمات ومستهدفات مستوى الخدمة للخدمات الإدارية
- ضبط ميزانيات المكتب والمستلزمات وأداء الموردون بأدوات بسيطة قابلة للقياس
- تحديد مخاطر السلامة والاستمرارية والخدمة في أعمال المكتب وتطبيق الضوابط المناسبة لكل منها
- إعداد خطة تطوير المكتب جاهزة للعرض على الإدارة العليا

الفئة المستهدفة

- مديرو المكاتب المسؤولين عن الخدمات الإدارية لإدارة أو موقع
- مشرفو الشؤون الإدارية القادرون لفرق الموظفين الإداريين وموظفي الدعم
- مديرو المرافق والخدمات العامة المشرفون على المساحات المكتبية والمستلزمات والموردين
- رؤساء الشؤون الإدارية في الجهات الحكومية والخاصة
- قادة فرق الخدمات المشتركة المسؤولين عن جودة الخدمات الداخلية

محاور الدورة

اليوم الأول: وظيفة الشؤون الإدارية ووضعها الراهن

- خريطة خدمات إدارة المكتب: المكتب النهائي والمرافق والمستلزمات والسجلات وخدمات الدعم
- مخطط SIPOC للعمليات الإدارية الرئيسية
- تصميم استبيان رضا العملاء الداخليين
- خط الأساس لعبء العمل الإداري والطاقة الاستيعابية
- التقييم الذاتي لنضج المكتب مقارنة بنهج العمليات في المواصفة ISO 2026:9001

اليوم الثاني: أطر الإدارة لتشغيل المكاتب

- المعلومات الموثقة وضبط العمليات في العمل الإداري وفق المواصفة ISO 9001:2018
- فنات الهدر في المكاتب وفق منهجية لين TIMWOODS ورسم خريطة تدفق القيمة
- تنظيم مكان العمل بأسلوب 5S في المكاتب الهادية والرقمية
- مبادئ إدارة المرافق وفق المواصفة ISO 41001:2018 للمساحات المكتبية
- مصفوفة RACI للمسؤوليات الإدارية المشتركة

اليوم الثالث: تشغيل المكتب يومها بيوم

- كتابة إجراءات التشغيل القياسية للمهام الإدارية المتكررة
- دليل الخدمات الداخلية ومستهدفات مستوى الخدمة
- ضبط مخزون المستلزمات المكتبية بحدي الطلب الأدنى والنعلى
- تخطيط ميزانية المكتب وتتبع الانحرافات شهريا
- لوحة معلومات ومؤشرات الأداء الرئيسية KPIs الإدارية: زمن الإنجاز والدقة وتكلفة الطلب

اليوم الرابع: المخاطر والموردون والحالات الصعبة

- قائمة تفتيش الصحة والسلامة المهنية في المكاتب استنادا إلى المواصفة ISO 45001:2018
- ترتيبات استمرارية الأعمال للمكتب المتوافقة مع المواصفة ISO 22301:2019
- بطاقة تقييم أداء موردي خدمات المكتب: النظافة والأمن والصيانة
- الشراء المكثبي المستدام بإرشاد المواصفة ISO 20400:2017
- تحليل الأسباب الجذرية للإخفاقات الخدمة المتكررة بأسلوب الأسئلة الخمسة ومخطط عظم السمكة

اليوم الخامس: دراسات الحالة وخطة تطوير المكتب

- دراسة حالة مكتب متنام: طلبات متزايدة بفريق ثابت
- دراسة حالة شكوى خدمة: إعادة تصميم عملية طلب متعثرة
- ترتيب أولويات فرص التحسين بمصفوفة الأثر والجهد
- إعداد مسودة خطة تطوير المكتب
- لجنة مراجعة بين الزملاء والدفاع عن الخطة

المهارات المكتسبة

- رسم العمليات الإدارية
- تحسين المكاتب بمنهجية لين
- كتابة إجراءات التشغيل القياسية
- إدارة مستويات الخدمة
- ضبط ميزانية المكتب
- إدارة أداء الموردين
- تقييم مخاطر المكاتب
- تحليل الأسباب الجذرية

لهذا تحضر هذه الدورة

- تعود إلى عملك بخطة تطوير المكتب تستهدف الطلقات والعمليات الأكثر تسببا في التأخير
- تعرض على الإدارة العليا أداء الشؤون الإدارية بمجموعة محدودة من المؤشرات ذات المعنى
- تلزم موردي خدمات المكتب بمعايير واضحة بالندلة لا بالشكاوي
- تقارن ممارسات إدارة المكاتب بمديرين من قطاعات ودول مختلفة

الخاتمة

يقاس المكتب الجيد الإدارة بمدي موثوقية خدمته لبقية المؤسسة، لا بمدي انشغال فريقه. تنتقل الدورة من رسم الخدمات وعبع العمل، مروراً بأطر الجودة و5S وإدارة المرافق، ثم الإجراءات ومستويات الخدمة والميزانيات والمؤشرات، وصولاً إلى مشكلات السلامة والاستمرارية والموردين والإخفاقات المتكررة التي تختبر المكتب. ويحول اليوم الأخير هذه المعارف إلى خطة تطوير المكتب يعرضها المشاركون على إدارته ويبدأ تنفيذها خلال التسعين يوماً التالية لعودته.