

Course Name

هندسة الخدمات الإدارية المؤسسية

Sector Name

القيادة والإدارة

Document Type

Generated by Boostlab

[Click Here To Visit Course](#)

ABU DHABI: +971 2 449 6000

ABU DHABI: +971 50 412 3294

DUBAI: +971 4 888 6787

KSA: +966 56 416 0617

EGYPT: +20 127 111 1770

هندسة الخدمات الإدارية المؤسسية

Course Introduction

لم تعد الإدارات المساندة تقتصر على تقديم الخدمات التشغيلية أو تنفيذ الإجراءات اليومية، بل أصبحت عنصرًا محوريًا في رفع كفاءة الأداء المؤسسي وتعزيز جودة الخدمات الداخلية ودعم تحقيق الأهداف الاستراتيجية. ومع ازدياد تعقيد بيئات العمل وتنامي توقعات الإدارات الداخلية، برزت الحاجة إلى إعادة تصميم الخدمات الإدارية، وفق منهجيات حديثة تركز على القيمة المضافة، وسرعة الإنجاز، وتكامل العمليات، وتحسين تجربة المستفيد الداخلي.

هندسة الخدمات الإدارية برنامج بوست للاستشارات والتدريب وتقدم الذي يهدف إلى تمكين المشاركين من تطوير الخدمات الإدارية من **المؤسسية** منظور هندسي وتشغيلي حديث، من خلال تحليل احتياجات المستفيدين، وإعادة تصميم الخدمات والإجراءات، وتحسين تدفق العمليات، ورفع جودة الأداء، وبناء منظومة إدارية أكثر مرونة وكفاءة واستدامة. كما يركز البرنامج على توظيف أفضل الممارسات في تصميم الخدمات المؤسسية، وتعزيز التكامل بين الإدارات، وقياس القيمة التي تحققها الخدمات الإدارية للمؤسسة.

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To Visit Course](#)



هندسة الخدمات الإدارية المؤسسية

Target Audience

- ✓ مدير الإدارات الإدارية.
- ✓ مدير الخدمات المساندة.
- ✓ مشرفو العمليات الإدارية.
- ✓ مسؤولو التطوير المؤسسي.

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To Visit Course](#)

هندسة الخدمات الإدارية المؤسسية

Learning Objectives

- ✓ تحليل الخدمات الإدارية وتحديد فرص تطويرها
- ✓ إعادة تصميم الخدمات بما يحقق الكفاءة والقيمة
- ✓ تحسين تجربة المستفيد الداخلي
- ✓ رفع كفاءة العمليات الإدارية المساندة
- ✓ تطوير مؤشرات أداء للخدمات الإدارية
- ✓ تطبيق منهجيات التحسين المستمر للخدمات
- ✓ إعداد خارطة طريق لتطوير الخدمات الإدارية

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To Visit Course](#)



هندسة الخدمات الإدارية المؤسسية

Course Outline

✓ DAY 01

أسس هندسة الخدمات الإدارية

فهم منظومة الخدمات الإدارية

- ✓ تطور مفهوم الخدمات الإدارية المؤسسية.
- ✓ دور الخدمات الإدارية في تحقيق القيمة.
- ✓ خصائص الخدمات الإدارية عالية الكفاءة.

تشخيص واقع الخدمات

- ✓ تحليل احتياجات المستخدمين الداخليين.
- ✓ تقييم جودة الخدمات الحالية.
- ✓ تحديد الفجوات وفرص التطوير.

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To vist Course](#)



هندسة الخدمات الإدارية المؤسسية

Course Outline

✓ DAY 02

تصميم الخدمات الإدارية

بناء الخدمة المؤسسية

- ✓ تصميم رحلة تقديم الخدمة.
- ✓ تبسيط الإجراءات الإدارية.
- ✓ توحيد معايير تقديم الخدمات.

تكامل العمليات

- ✓ ربط الخدمات بين الإدارات.
- ✓ إزالة نقاط التعارض والتكرار.
- ✓ تحسين تدفق العمل المؤسسي.

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To vist Course](#)



هندسة الخدمات الإدارية المؤسسية

Course Outline

✓ DAY 03

تشغيل الخدمات بكفاءة

إدارة تقديم الخدمة

- ✓ تنظيم عمليات تقديم الخدمات.
- ✓ إدارة الأولويات وطلبات المستخدمين.
- ✓ تعزيز سرعة الاستجابة وجودة التنفيذ.

تحسين تجربة المستخدم الداخلي

- ✓ تطوير قنوات التواصل.
- ✓ إدارة توقعات المستخدمين.
- ✓ بناء ثقافة الخدمة الداخلية.

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To vist Course](#)



هندسة الخدمات الإدارية المؤسسية

Course Outline

✓ DAY 04

قياس جودة الخدمات والتحسين المستمر

تقييم الأداء

- ✓ تصميم مؤشرات أداء الخدمات.
- ✓ قياس رضا المستفيدين.
- ✓ تحليل نتائج الأداء.

تطوير الخدمات

- ✓ معالجة الفجوات التشغيلية.
- ✓ تحسين كفاءة الإجراءات.
- ✓ ترسيخ ثقافة التحسين المستمر.

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To vist Course](#)



هندسة الخدمات الإدارية المؤسسية

Course Outline

✓ DAY 05

استدامة الخدمات الإدارية

حوكمة الخدمات المؤسسية

- ✓ بناء سياسات ومعايير الخدمة.
- ✓ تعزيز المساءلة والشفافية.
- ✓ إدارة مخاطر الخدمات الإدارية.

خارطة تطوير الخدمات

- ✓ تحديد أولويات التطوير.
- ✓ إعداد خطة تحسين مستدامة.
- ✓ بناء منظومة خدمات إدارية مستقبلية.

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To vist Course](#)



هندسة الخدمات الإدارية المؤسسية

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
Dec. 21, 2026	Dec. 25, 2026	5 days	4250.00 \$	UAE , Abu Dhabi

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To vist Course](#)

info@boostuae.com info@boostorg.com

Generated by BoostLab •

