



**دورة:**  
**إجراءات واستلام وإحالة المعاملات**

**14 - 18 سبتمبر 2026**  
**لندن (المملكة المتحدة)**

## إجراءات واستلام وإحالة المعاملات

رمز الدورة: SC12829 تاريخ الإنعقاد: 14 - 18 سبتمبر 2026 دولة الإنعقاد: لندن (المملكة المتحدة) - رسوم الإشتراك: Euro 6300

### مقدمة البرنامج

تُعتبر إجراءات استلام وإحالة المعاملات من العناصر الأساسية لضمان **كفاءة العمل وسلاسة العمليات الإدارية** في أي مؤسسة. يركز هذا البرنامج على أهمية تصميم وتنفيذ إجراءات فعّالة لاستلام وإحالة المعاملات، بما يساهم في تحسين الأداء الإداري، وتسريع إنجاز الأعمال، وتعزيز التواصل والتعاون بين فرق العمل.

### أهداف البرنامج

بنهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

1. فهم أساسيات استلام وإحالة المعاملات ضمن بيئة العمل الإداري.
2. تحليل العمليات الإدارية الحالية وتحديد نقاط التحسين لرفع كفاءة الأداء.
3. اكتساب المهارات العملية اللازمة لاستلام المعاملات بشكل دقيق وفعال.
4. تطوير القدرة على تحديد الأولويات وتوجيه المعاملات بشكل صحيح وسلس.
5. تعزيز التعاون وتحسين التواصل بين فرق العمل المختلفة في سياق إدارة المعاملات.

### الكفاءات المكتسبة

يكتسب المشاركون مجموعة من الكفاءات الأساسية التي تمكنهم من إدارة المعاملات بفعالية:

- تحليل العمليات الإدارية وتحديد نقاط التحسين.
- استخدام الأدوات والتقنيات الحديثة لتسهيل استلام وإحالة المعاملات.
- تنظيم الوقت وتحديد الأولويات بشكل فعال.
- تعزيز التعاون وتقديم الدعم لفرق العمل المختلفة.
- الالتزام بمبادئ الشفافية والنزاهة في إدارة المعاملات.

### الفئة المستهدفة

يستهدف البرنامج جميع المهنيين الراغبين في تحسين كفاءة إدارة المعاملات داخل المؤسسة، ويشمل:

- موظفو الإدارة والسكرتارية.
- مديرو المكاتب والمسؤولون عن إدارة المعاملات.
- مسؤولو خدمة العملاء والمتخذون القرار في مجال الإدارة.
- أي فرد مهتم بتطوير إجراءات العمل الإدارية ورفع كفاءتها.

## المحاور العامة للبرنامج

### اليوم الأول: مقدمة في إجراءات استلام وإحالة المعاملات

- أهمية إدارة المعاملات الفعّالة في تحسين الأداء الإداري.
- تحليل سياق العمل وتحديد نقاط التحسين.

### اليوم الثاني: تحسين إجراءات الاستلام

- أساليب فعّالة لاستلام المعاملات وضمان دقتها.
- تطبيق التقنيات والأدوات الحديثة لتسهيل عملية الاستلام.

### اليوم الثالث: تحسين إجراءات الإحالة

- تحليل عمليات الإحالة وتحديد التحسينات الممكنة.
- تطبيق أساليب إحالة فعّالة لضمان سرعة ودقة معالجة المعاملات.

### اليوم الرابع: إدارة الوقت وتحديد الأولويات

- تقنيات إدارة الوقت لتسهيل تدفق العمل.
- استخدام الأدوات الرقمية لتسهيل تحديد الأولويات وتوجيه المعاملات.

### اليوم الخامس: تعزيز التعاون والشفافية في إدارة المعاملات

- أساليب تحسين التواصل والتعاون بين فرق العمل.
- ضمان الشفافية والنزاهة في جميع مراحل إدارة المعاملات.
- استعراض البرنامج وتقييم الأداء واستخلاص أفضل الممارسات.