



دورة: المهارات المتكاملة، الإبداعية والمتخصصة في إدارة الخدمات المساعدة

الكود	المدينة	الفندق	بداية التدريب	نهاية التدريب	عدد الساعات	السعر
710	ميلان (إيطاليا)	Hotel Meeting	2026-02-02	2026-02-13	EUR 8950	

المحتوى العلمي للدورة التدريبية

طبيعة الخدمات المساعدة وأنواعها:

- الخدمات المساعدة / المفهوم / الأهمية / الأهداف
- طبيعة الخدمات المساعدة
- مهام و مسؤوليات ادارة الخدمات المساعدة
- تخطيط و تنظيم الخدمات المساعدة.
- مراقبة و توجيه الخدمات المساعدة.
- وضع السياسات والأهداف الخاصة بالأقسام التابعة لإدارة الخدمات المساعدة
- وضع دليل إجراءات العمل في الأقسام التابعة له والعمل على تحديه بين الحين و الآخر
- الإشراف على تطبيق الأنظمة واللوائح والتعليمات الخاصة بأقسام الخدمات المساعدة بالمؤسسة
- وضع الميزانية المالية السنوية لأقسام الخدمات المساعدة
- المشاركة في إعداد الميزانية المالية السنوية للمؤسسة كل مع مختلف الإدارات المختصة والمشاركة في مناقشتها مع مجلس إدارة المؤسسة.
- رفع التقارير الدورية عن نشاطات أقسام الخدمات المساعدة.
- تقييم أداء العاملين ورفع التوصيات الازمة بذلك.
- الإشراف على وضع برنامج التدريب والتعليم المستمر للأقسام التابعة للخدمات المساعدة.
- الإشراف على وضع برنامج الجودة النوعية في الأقسام التابعة للخدمات المساعدة.

سلوكيات العاملين في مجال الخدمات المساعدة:



- المهارات السلوكية للعاملين في مجال الخدمات المساعدة
- إدارة الوقت وتنظيم الأولويات
- وسائل تحقيق الاتصال الفعال مع الآخرين.
- العلاقات التبادلية وتنمية مهارات التعامل مع الآخرين.
- مهارات التحدث والإنصات والإستماع.
- العمل الجماعي
- كيفية مواجهة الضغوط والسيطرة على القلق
- كيفية توفير المعلومات الازمة لاتخاذ القرارات ومتابعتها.
- مهارات تبسيط وتحسين الإجراءات وتطوير نظم العمل.

إعداد التقارير والمراسلات:

- مفهوم المراسلات والتقارير وأنواعها.
- أهمية التقارير لإدارة الخدمات المساعدة.
- القدرات والمهارات الازمة لتنمية الكتابة والقراءة.
- خصائص وأجزاء التقرير الجيد.
- أسلوب كتابة المراسلات والتقارير.
- الأشكال التوضيحية في التقارير.
- الحاسب الآلي وإخراج المراسلات والتقارير.
- الأخطاء الشائعة في كتابة المراسلات والتقارير.

الرقابة وتقييم الأداء في مجال أنشطة الخدمات المساعدة:

- مفهوم وأهمية تقييم أداء العاملين بأقسام الخدمات المساعدة
- الأداء المتوسط والأداء المعياري.
- المفهوم الحديث لتقييم الأداء في ضوء نظم الجودة الشاملة.
- تحليل العمل وتحديد متطلباته كأساس لتقييم الأداء



- تحليل العمل والمهام.
- تحليل قدرات وإستعدادات العاملين.
- طرق قياس قدرات وإستعدادات العاملين.
- تحقيق المواهمة بين متطلبات العمل وقدرات العاملين.
- الأساليب الذاتية مقابل الأساليب الموضوعي لتقدير الأداء
- الأساليب الكمية مقابل الأساليب الكيفية في تقييم أداء العاملين بأسم الخدمات المساعدة

استخدام البرامج الإلكترونية لتطوير عمل الخدمات المساعدة:

- الاتجاهات الحديثة في الخدمات المساعدة.
- أهمية التقنيات الحديثة في أعمال الخدمات المساعدة.
- إعداد المراسلات والتقارير بالحاسوب الآلي.
- عرض المعلومات بالحاسوب الآلي.
- تنظيم معلومات الأشخاص إلكترونيا.
- تنظيم الاجتماعات إلكترونيا.
- تنظيم المحفوظات والوثائق إلكترونيا.
- الاتصالات الإلكترونية (الإنترنت، وإنترانت، والبريد الإلكتروني).

الاتصالات الإدارية:

- التخطيط لأعمال الاتصالات الإدارية، ورسم الإجراءات بشكل يمكن معه أداء وإنجاز المهام والاختصاصات بدرجة عالية من الكفاءة والإتقان.
- تحديد مهام الاتصالات الإدارية بشكل واضح ومحدد.
- تحديد الوظائف الالزمه للقيام بأعمال ومهام الاتصالات الإدارية، ووضع مهام ومسؤوليات كل وظيفة.
- الإشراف على كافة الأعمال اليومية والتتأكد من حسن سيرها ودقة الالتزام بالإجراءات المحددة.
- تذليل المشكلات اليومية التي تحدث أثناء العمل في مجال الاتصالات الإدارية.
- الاهتمام بتدريب العاملين في الاتصالات الإدارية بصفة دورية لرفع كفاءاتهم، وصقل مهاراتهم لأداء



العمل بشكل أفضل.

- العمل على توفير التجهيزات المكتبية الحديثة المناسبة لحجم وطبيعة أعمال الاتصالات الإدارية، وذلك يتطلب متابعة كل ما هو جديد في مجال التقنيات الحديثة التي تساعد على تطوير وتبسيط إجراءات العمل.
- معالجة البريد العام الوارد والصادر للمنظمة واتخاذ الإجراءات المناسبة لتطوير الأداء فيه واستقبال المراجعين والمراسلين.
- توجيه المعاملات الواردة للإدارات والأقسام المختصة، وخصوصا المعاملات التي يصعب على موظفي الاتصالات الإدارية توجيهها.
- إعداد التقرير الدوري عن أعمال الاتصالات الإدارية متضمنا الإحصاءات الدقيقة عن عدد المعاملات الواردة والصادرة، ومعدلات الأداء في إنهاء معالجة المعاملات الواردة، والمشكلات التي واجهت وحدة الاتصالات الإدارية والعاملين فيها.

العقود التشغيلية:

- متابعة مواصفات أعمال العقود التشغيلية، ورسم الإجراءات بشكل يمكن معه أداء وإنجاز المهام والاختصاصات بدرجة عالية من الكفاءة والإتقان.
- تحديد مهام العقود التشغيلية بشكل واضح ومحدد.
- تحديد الوظائف الالزمة للقيام بأعمال ومهام العقود التشغيلية، ووضع مهام ومسؤوليات كل وظيفة.
- الإشراف على كافة الأعمال اليومية والتأكد من حسن سيرها ودقة الالتزام بالإجراءات المحددة.
- تذليل المشكلات اليومية التي تحدث أثناء العمل في مجال العقود التشغيلية.
- الاهتمام بتدريب العاملين في العقود التشغيلية بصفة دورية لرفع كفاءاتهم، وصقل مهاراتهم لأداء العمل بشكل أفضل.
- إعداد التقرير الدوري عن أعمال العقود التشغيلية متضمنا الإحصاءات الدقيقة عن مطابقة المواصفات الخاصة بالعقود، ومعدلات الأداء في إنهاء الأعمال، والمشكلات التي واجهت وحدة العقود التشغيلية والعاملين فيها.
- متابعة حركة السيارات وصيانتها الصيانة الدورية الالزمة.



- متابعة المطالبات المالية المتعلقة بالعقود التشغيلية.

الخدمات الإدارية:

- تطوير أعمال السنترال و متابعة كل ما يتعلق بصيانته وتطوير أداء الرد على المكالمات.
- متابعة أعمال التصوير والتغليف والمسح الضوئي للمذكرات والكتيبات الخاصة بالمنظمة.
- متابعة أعمال ارساليات المنظمة والبريد الرسمي وما يتعلق به.
- متابعة أدوات ومستلزمات الآلات والمعدات الخاصة بالتصوير والتغليف (المقاسات، الأحبار) والحرص على توفيرها وعدم نفاذها.
- الإشراف على كافة الأعمال اليومية والتأكد من حسن سيرها ودقة الالتزام بالإجراءات المحددة.
- تذليل المشكلات اليومية التي تحدث أثناء العمل في مجال العقود التشغيلية.
- الاهتمام بتدريب العاملين في الخدمات الإدارية بصفة دورية لرفع كفاءاتهم، وصقل مهاراتهم لأداء العمل بشكل أفضل.
- إعداد التقرير الدوري عن أعمال الخدمات الإدارية متضمنا الإحصاءات الدقيقة عن ومعدلات الأداء في إنهاء الأعمال، والمشكلات التي واجهت وحدة الخدمات الإدارية والعاملين فيها.

الأرشيف المركزي:

- متابعة تطوير آلية حفظ المعاملات الكترونيا ومركزيا داخل المنظمة.
- آلية تنظيم الملفات المركزية وحفظها في الأماكن المخصصة لها بشكل حديث ومن.
- آلية جرد وحفظ المعاملات وإدخالها بالنظام وتزويد الإدارات بالنسخ الالكترونية عبر النظام.
- العمل على صيانة المعاملات القديمة بالمنظمة جراء ما تتعرض له من مؤثرات وذلك بإعادة تصويرها ورقياً إن استدعي ذلك لحفظ مرة أخرى.
- تحديد مدى أهمية المعاملات القديمة لدى الجهات والإدارات المختلفة، بحيث يتم إتلاف المعاملات الغير هامة بشكل دوري ومنظم.

التميز المؤسسي:



- تطبيق أنظمة الجودة و نماذج و متطلبات تطوير الأداء المؤسسي بما يعزز الخدمة المتميزة للمتعاملين.
- تطوير أدلة ولوائح وإجراءات العمل وإعادة هندستها وإعداد مختلف الدراسات الخاصة بتطوير العمل وفقاً لنتائج قياس الأداء.
- تطبيق معايير وتقنيات تطوير الخدمات المساعدة وفق الاستراتيجيات والمشاريع المعتمدة.



الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير تعتمد على أحد الأساليب العلمية والمهنية في مجالات التدريب وتنمية الموارد البشرية، بهدف رفع كفاءة الأفراد والمؤسسات. يتم تنفيذ البرامج التدريبية وفق منهجية متكاملة تشمل:

- المحاضرات النظرية المدعومة بعروض تقديمية (PowerPoint) ومقاطع مرئية (فيديوهات وأفلام قصيرة).
- التقييم العلمي للمتدربين قبل وبعد البرنامج لقياس مدى التطور والتحصيل العلمي.
- جلسات العصف الذهني وتطبيقات عملية للأدوار من خلال تمثيل المواقف العملية.
- دراسة حالات عملية مصممة خصيصاً لتلائم المادة العلمية وطبيعة عمل المشاركين.
- اختبارات تقييمية تُجرى في نهاية الدورة لتحديد مدى تحقيق الأهداف التدريبية.

يحصل كل مشارك على المادة العلمية والعملية للبرنامج مطبوعة ومحفوظة على CD أو فلاش ميموري، مع تقديم تقارير مفصلة تشمل الحضور والنتائج النهائية مع التقييم العام للبرنامج.

يتم إعداد المادة العلمية للبرامج التدريبية بطريقة احترافية على يد نخبة من الخبراء والمتخصصين في مختلف المجالات والتخصصات. في ختام البرنامج، يحصل المشاركون على شهادة حضور مهنية موقعة ومعتمدة من الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير.

أوقات البرنامج:

- من الساعة 9:00 صباحاً حتى 2:00 ظهراً في المدن العربية.
- من الساعة 10:00 صباحاً حتى 3:00 ظهراً في المدن الأوروبية والآسيوية.

البرامج التدريبية تتضمن :

- بوفيه يومي يقدم أثناء المحاضرات لضمان راحة المشاركين.