المهارات المتكاملة، الإبداعية والمتميزة في إدارة الخدمات المساندة

الكود	المدينة	الفندق	البداية	النهاية	عدد الساعات	السعر
710			2026-02-02	2026-02-13		€

المحتوى العلمي للدورة التدريبية

طبيعة الخدمات المساندة وأنواعها:

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

سلوكيات العاملين في مجال الخدمات المساندة:

- المهارات السلوكية للعاملين في مجال الخدمات المساندة
- إدارة الوقت وتنظيم الأولويات
- وسائل تحقيق الإتصال 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 اللازمة لإتخاذ القرارات ومتابعتها.
- مهارات تبسيط وتحسين الإجراءات وتطوير نظم العمل.

إعداد التقارير والمراسلات:

- مفهوم المراسلات والتقارير وأنواعها.
- أهمية التقارير لإدارة الخدمات المساعدة.
- القدرات والمهارات اللازمة 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 المساندة:

- مفهوم وأهمية تقييم أداء العاملين بأقسام الخدمات المساندة
- 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 المواءمة بين متطلبات العمل وقدرات العاملين.
- الأساليب الذاتية مقابل الأساليب الموضوعي لتقييم الأداء
- الأساليب الكميه مقابل الأساليب الكيفية فى تقييم أداء العاملين بأسام الخدمات المساعدة

استخدام البرامج الإلكترونية لتطوير عمل الخدمات المساندة:

- الاتجاهات الحديثة في الخدمات المساندة.
- أهمية التقنيات الحديثة في أعمال الخدمات المساندة.
- إعداد المراسلات والتقارير بالحاسب الآلي.
- عرض المعلومات بالحاسب الآلي.

- تنظيم معلومات الأشخاص إلكترونيا.
- تنظيم الاجتماعات إلكترونيا.
- تنظيم المحفوظات والوثائق إلكترونيا.
- الاتصالات الإلكترونية (الإنترنت، والإنترانت، 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 اللازمة للقيام بأعمال ومهام الاتصالات الإدارية، 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 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 الاداء 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 اللازمة 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 اللازمة.
- متابعة المطالبات المالية المتعلقة بالعقود التشغيلية.

الخدمات الإدارية:

- تطوير أعمال السنترال ومتابعة 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 ومرن.
- 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 ورقيا إن استدعى ذلك لتحفظ 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 وفقا لنتائج قياس الأداء. .
- تطبيق معايير وتقنيات تطوير الخدمات المساندة وفق الاستراتيجيات والمشاريع المعتمدة.

الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير تعتمد على أحدث 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 صباحًا حتى 2:00 ظهرًا في المدن العربية.
- من الساعة 10:00 صباحًا حتى 3:00 ظهرًا في المدن الأوروبية والآسيوية.

البرامج التدريبية تتضمن :

- بوفيه يومي يقدم أثناء المحاضرات لضمان راحة المشاركين.

المهارات المتكاملة، الإبداعية والمتميزة في إدارة الخدمات المساندة

الكود	المدينة	الفندق	البداية	النهاية	عدد الساعات	السعر
710			2026-02-02	2026-02-13		€

نموذج التسجيل

اسم المشترك كاملا:

جهة عمل المشترك:

الدولة-المدينة:

رقم الهاتف المحمول:

رقم هاتف العمل:

البريد الالكتروني:

طريقة سداد الرسوم:

بيانات المدير المسؤول

اسم الشخص المسؤول:

رقم هاتف العمل:

رقم الهاتف المحمول:

عنوان العمل التفصيلي:

البريد الالكتروني: