€TRAINING

إدارة الخدمات المساندة ومؤشرات الأداء



6 - 17 مايو 2024

برشلونة (اسبانيا)

إدارة الخدمات المساندة ومؤشرات الأداء

رمز الدورة: H537 تاريخ الإنعقاد: 6 - 17 مايو 2024 دولة الإنعقاد: برشلونة (اسبانيا) - التكلفة: 9460 يورو

مقدمة عن البرنامج التدريبي:

أي منظمة حكومية أو غير حكومية ربحية أو خيرية لها نوعين من النشاط نشاط في نفس التخصص وأنشطة أخرى تساند النشاطات التخصصية وعليه فقد تكون الخدمات المساندة بحجم إدارة أو دائرة أو قطاع إلا أن دورها في أي منظمة يشكل أساساً من أساسات العمل وذلك لأهمية الدور الذي تقوم به هذه الإدارة حيث تقوم بالتنسيق الإداري للتخصصات الفنية وبمتابعة الأعمال والمشاريع وكتابة التقارير الفنية ومراجعة الوثائق من الجهات العليا، أيضاً تقوم بالاهتمام بالاتصالات الإدارية والمراسلات الداخلية والخارجية والعمل على تطوير العلاقات مع الجهات الأخرى لتسهيل عمل الإدارات الفنية. وفيما يتعلق بالشق الثاني للدورة التدريبية، تبحث الجهات العامة والخاصة باستمرار عن طرق لفهم أفضل لأدائهم والتعرف على فرص تحسين استراتيجيات وأهداف محددة متعلقة بالعمل، والناس يؤمنون بأنها قياسات بسيطة من السهل بناؤها، وبعض المؤسسات والجهات ترجع إلى أفضل الممارسات، وتبحث عن مؤشرات الأداء الرئيسة {s'KPI} الأكثر شيوعاً، والأسهل في قياسه، حيث تعمل على استخدام أفضل الممارسات دون موائمتها مع بيئتها الخاصة.

أهداف البرنامج التدريبي:

في نهاية البرنامج سيكون المشاركون قادرين على:

- التعرف على آخر التطورات وأحدث الأساليب التي ظهرت في المجالات الخاصة بالإدارة والإشراف على الخدمات العامة.
- التعرف على طبيعة الخدمات المساندة وأنواعها.
- معرفة سلوكيات العاملين في مجال الخدمات المساندة.
- اكتساب مهارات إعداد التقارير والمراسلات.
- معرفة ماهية الرقابة وتقييم الأداء في مجال أنشطة الخدمات المساندة.
- استخدام البرامج الإلكترونية لتطوير عمل الخدمات المساندة.
- التعرف على آخر التطورات وأحدث الأساليب التي ظهرت في المجالات الخاصة بالإدارة والإشراف على الخدمات العامة.
- التعرف على مفهوم قياس وتقييم ومؤشرات الأداء.
- التعرف على كيفية اختيار مؤشرات الأداء التي تؤدي إلى النجاح.
- التعرف على أبعاد الميزة التنافسية.
- التعرف على أسباب تنمية وتطوير الميزة التنافسية.
- إدراك أهمية مؤشرات الأداء للمؤسسة.

الفئات المستهدفة:

- المدراء والمختصون والمسؤولون
- محترفو ومحترفات الاداريات.
- المدير التنفيذي والمساعد الإداري.
- المساعد الشخصي للمدير التنفيذي.
- موظفو الخدمات المساندة.
- السكرتير التنفيذي والمساعدين الشخصيين.
- شاغلو وظائف السكرتارية التنفيذية أو المرشحون لشغلها.
- المدراء ورؤساء الأقسام.

محاور البرنامج التدريبي:

الوحدة الأولى:

- طبيعة الخدمات المساندة وأنواعها.
- مهام ومسؤوليات إدارة الخدمات المساندة.
- تخطيط وتنظيم الخدمات المساندة.
- مراقبة وتوجيه الخدمات المساندة.
- وضع السياسات والأهداف الخاصة بالأقسام التابعة لإدارة الخدمات المساندة.
- وضع دليل إجراءات العمل في الأقسام التابعة له والعمل على تحديثه بين الحين والآخر.
- 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.

الوحدة الثانية:

- سلوكيات العاملين 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.
- كيفية مواجهة الضغوط والسيطرة على القلق.
- كيفية توفير المعلومات اللازمة لإتخاذ القرارات ومتابعتها.
- مهارات تبسيط وتحسين الإجراءات وتطوير نظم العمل.

الوحدة الثالثة:

- 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.

الوحدة الرابعة:

- 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 الموضوعية لتقييم الأداء.
- الأساليب الكمية مقابل الأساليب الكيفية فى تقييم أداء العاملين بأسام الخدمات المساعدة.

الوحدة الخامسة:

- 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 إلكترونياً.
- تنظيم الاجتماعات إلكترونياً.
- تنظيم المحفوظات والوثائق إلكترونياً.
- الاتصالات الإلكترونية {الإنترنت، والبريد الإلكتروني}.

الوحدة السادسة:

- تعريف مؤشرات الأداء الرئيسة وإدارة الأداء.
- قياس الأداء في الجهات العامة والخاصة.
- فهم سياق الإدارة الاستراتيجية.
- تطوير الثقافة المهنية الصحيحة لقياس الأداء.
- استخدام المعلومات المتعلقة بالأداء.

الوحدة السابعة:

- تطوير مؤشرات الأداء.
- تحليل الأداء.
- التخطيط الاستراتيجي باستخدام بطاقة الأداء المتوازن.

الوحدة الثامنة:

- تحليل الوضع التنافسي للمشروع الريادي بـاستخدام "swot"
- إدراك أهمية مؤشرات الأداء للمؤسسة.
- المقارنة بين الرؤية والرسالة والاستراتيجية.

الوحدة التاسعة:

- تحديد مؤشرات الأداء المناسبة لتقييم الأداء في المؤسسة والجهات العامة والخاصة.
- تصميم نماذج إعداد تقارير مقاييس الأداء.
- مقاييس الأداء.
- أساسيات وأنواع مؤشرات الأداء.

الوحدة العاشرة:

- تتبع خطوات بناء مؤشرات الأداء.
- التعامل مع مقاييس الأداء المالية وغير المالية {KPI's}.
- بناء واستخدام مؤشرات تقييم الأداء {KPI's}.