€TRAINING

إدارة الخدمات المساندة



4 - 8 مارس 2024

امستردام (هولندا)

إدارة الخدمات المساندة

رمز الدورة: L368 تاريخ الإنعقاد: 4 - 8 مارس 2024 دولة الإنعقاد: امستردام (هولندا) - التكلفة: 5565 يورو

مقدمة عن الدورة التدريبية:

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.

أهداف الدورة التدريبية:
في نهاية الدورة 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 كيفية الرقابة وتقييم الأداء في مجال أنشطة الخدمات المساندة.
- استخدام البرامج الإلكترونية لتطوير عمل الخدمات المساندة.

الفئات المستهدفة:

- المدراء والمختصون والمسؤولون
- محترفو ومحترفات الإداريات.
- المدير التنفيذي والمساعد الإداري.
- المساعد الشخصي للمدير التنفيذي.
- موظفو الخدمات المساندة.
- السكرتير التنفيذي والمساعدين الشخصيين.
- شاغلو وظائف السكرتارية التنفيذية أو المرشحون لشغلها.
- كل من يجد في نفسه الحاجة لهذه الدورة ويرغب بتطوير مهاراته وخبراته.

محتوى الدورة التدريبية:

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:

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.

الوحدة الرابعة:

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 الموضوعية لتقييم الأداء.
- الأساليب الكمية مقابل الأساليب الكيفية في تقييم أداء العاملين بإسم 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}.