

# € TRAINING

إدارة الخدمات المساندة



17 - 21 مارس 2025  
كازبلانكا (المغرب)

## إدارة الخدمات المساندة

رمز الدورة: L1447 تاريخ الإنعقاد: 17 - 21 مارس 2025 دولة الإنعقاد: كازبلانكا (المغرب) - التكلفة: 3685 يورو

### مقدمة البرنامج التدريبي:

يهدف هذا البرنامج إلى تزويد المشاركين بالمعرفة والمهارات اللازمة لإدارة وتطوير الخدمات المساندة داخل المؤسسات بكفاءة وفعالية. حيث سيتعرف المشاركون على الأدوار الرئيسية لإدارة الخدمات المساندة وكيفية تخطيطها وتنظيمها لضمان تحقيق أهداف المؤسسة. كما سيتناول البرنامج أيضاً على استراتيجيات تحسين الأداء، وتقييم الموظفين، وإعداد التقارير والمراسلات، بالإضافة إلى استخدام التكنولوجيا والبرامج الإلكترونية لتطوير أنشطة الخدمات المساندة وتسهيل العمليات اليومية.

### أهداف البرنامج التدريبي:

#### في نهاية البرنامج سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم دور وأهمية إدارة الخدمات المساندة في دعم العمليات المؤسسية.
- تطوير استراتيجيات فعّالة لتخطيط وتنظيم ومراقبة الخدمات المساندة.
- إعداد وتنفيذ برامج التدريب والجودة لتحسين أداء الخدمات المساندة.
- تحسين مهارات التواصل وإعداد التقارير والمراسلات الإدارية بكفاءة.
- استخدام البرامج الإلكترونية لتنظيم وتطوير عمليات الخدمات المساندة وتعزيز الكفاءة التشغيلية.

### الفئات المستهدفة:

- مدراء الخدمات المساندة.
- مسؤولو التشغيل والدعم الإداري.
- مدراء المرافق والخدمات اللوجستية.
- فرق العمل المساندة في المؤسسات.
- موظفو الإدارات المسؤولة عن التخطيط والتنظيم وتقييم الأداء.
- الموظفون العاملون في مجال إعداد التقارير والمراسلات الإدارية.
- المتخصصون في استخدام البرامج الإلكترونية لإدارة الخدمات المساندة.

### محاور البرنامج التدريبي:

#### الوحدة الأولى:

#### طبيعة الخدمات المساندة وأنواعها:

- ما هي إدارة الخدمات، وما المقصود بمهام ومسؤوليات إدارة الخدمات المساندة.
- تخطيط وتنظيم الخدمات المساندة.
- مراقبة وتوجيه الخدمات المساندة.
- وضع السياسات والأهداف الخاصة بالأقسام التابعة لإدارة الخدمات المساندة.
- وضع برامج وجدول العمل في الأقسام التابعة والعمل على متابعة تنفيذها بين الحين والآخر.
- الإشراف على الأنظمة واللوائح والتعليمات الخاصة بأقسام إدارة الخدمات المساندة بالمؤسسة.
- المشاركة في إعداد ومناقشة الميزانية المالية السنوية للمؤسسة ككل مع مختلف الإدارات المختصة.
- رفع التقارير الدورية عن نشاطات أقسام الخدمات المساندة.
- تقييم أداء العاملين ووضع التوصيات اللازمة بذلك.
- الإشراف على برامج التدريب والتعليم المستمر للأقسام التابعة للخدمات المساندة.
- الإشراف على وضع وتطوير برنامج الجودة النوعية للأقسام التابعة للخدمات المساندة.

## الوحدة الثانية:

### سلوكيات العاملين في مجال الخدمات المساندة:

- إدارة الوقت وتنظيم الأولويات.
- العلاقات الإنسانية وتنمية مهارات التعامل مع الآخرين.
- مهارات الحوار والإصغاء والاستماع.
- مواجهة الضغوط والسيطرة على القلق.
- توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات ومتابعتها.
- تبسيط وتحسين الإجراءات وتطوير نظم العمل.

## الوحدة الثالثة:

### إعداد التقارير والمراسلات:

- مفهوم المراسلات والتقارير وأنواعها.
- أهمية التقارير لإدارة الخدمات المساندة.
- 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 واستعدادات العاملين.
- طرق قياس قدرات واستعدادات 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 المساندة.

## الوحدة الخامسة:

### استخدام البرامج الإلكترونية لتطوير عمل الخدمات المساندة

- الاتجاهات 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}.