€TRAINING

التميز في إدارة الخدمات المساندة وتحسين الكفاءة المؤسسية

16 - 20 يونيو 2025

لندن (المملكة المتحدة)

التميز في إدارة الخدمات المساندة وتحسين الكفاءة المؤسسية

رمز الدورة: L368 تاريخ الإنعقاد: 16 - 20 يونيو 2025 دولة الإنعقاد: لندن (المملكة المتحدة) - التكلفة: 5550 يورو

مقدمة البرنامج التدريبي:

يقوم هذا البرنامج بتزويد المشاركين بالمهارات والمعرفة اللازمة لإدارة الخدمات المساندة في المؤسسات بشكل فعال واحترافي. حيث يهدف إلى تزويدهم بالمهارات والأدوات اللازمة لتحسين جودة وكفاءة الخدمات المساندة في المؤسسات. وسيركز البرنامج أيضاً على تعزيز العمليات المؤسسية، وتحسين التواصل بين الإدارات المختلفة، وتطوير استراتيجيات مبتكرة لإدارة فرق العمل المساندة بشكل فعّال.

أهداف البرنامج التدريبي:

في نهاية البرنامج سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم دور وأهمية إدارة الخدمات المساندة في دعم العمليات المؤسسية.
- تطوير استراتيجيات لتحسين جودة وكفاءة خدمات الدعم.
- تنظيم وتوجيه فرق العمل المساندة لتحقيق الأهداف المؤسسية.
- تحسين عمليات التنسيق والتواصل بين الإدارات المختلفة والخدمات المساندة.
- تقييم الأداء وتطبيق أساليب التحسين المستمر في إدارة الخدمات.

الفئات المستهدفة:

- مدراء الخدمات المساندة.
- مسؤولو التشغيل والدعم الإداري.
- مدراء المرافق والخدمات اللوجستية.
- فرق العمل المساندة في المؤسسات.

محاور البرنامج التدريبي:

الوحدة الأولى:

دور وأهمية الخدمات المساندة في المؤسسات:

- تعريف إدارة الخدمات المساندة وأهميتها.
- العلاقة بين الخدمات المساندة والعمليات المؤسسية.
- دور الخدمات المساندة في تحسين الإنتاجية والكفاءة.
- أهمية الخدمات المساندة في تعزيز جودة العمل اليومي.
- كيف تؤثر الخدمات المساندة على رضا الموظفين والعملاء.

الوحدة الثانية:

تخطيط وتنظيم الخدمات المساندة:

- كيفية تخطيط الخدمات المساندة بما يتماشى مع الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة.
- توزيع المهام والموارد داخل فرق العمل المساندة.
- أدوات وتطبيقات لتحسين تنظيم الخدمات.
- تطوير جداول العمل وضمان التوزيع الأمثل للموارد.
- تنفيذ استراتيجيات التنظيم لتقليل الفاقد وزيادة الكفاءة.

الوحدة الثالثة:

تحسين كفاءة وجودة الخدمات:

- استراتيجيات لتحسين كفاءة الخدمات المساندة.
- تطبيق معايير الجودة في إدارة الخدمات.
- استخدام التكنولوجيا في تحسين عمليات الدعم.
- تحليل مؤشرات الأداء الرئيسية لتحسين الخدمات.
- تطبيق مفاهيم التحسين المستمر في إدارة الخدمات.

الوحدة الرابعة:

إدارة الفرق والتنسيق بين الإدارات:

- كيفية إدارة فرق العمل المساندة بفعالية.
- كيفية تحسين التواصل والتنسيق بين الفرق المختلفة والإدارات الأخرى.
- تطوير مهارات القيادة والإشراف على الخدمات المساندة.
- تعزيز التعاون بين الفرق لتحقيق الأهداف المشتركة.

الوحدة الخامسة:

تقييم الأداء وتطبيق أساليب التحسين المستمر:

- تقييم أداء الخدمات المساندة باستخدام مؤشرات الأداء.
- كيفية تحليل النتائج واتخاذ إجراءات تصحيحية.
- تطوير خطط لتحسين الأداء بناءً على التحليل الدوري.
- تعزيز ثقافة التحسين المستمر في إدارة الخدمات.
- استراتيجيات لضمان استدامة التحسينات في الخدمات المساندة.