



دورة:
الدعم الإداري في بيئات العمل الحديثة

1 - 5 فبراير 2027
امستردام (هولندا)

الدعم الإداري في بيئات العمل الحديثة

رمز الدورة: MA13360 تاريخ الإنعقاد: 1 - 5 فبراير 2027 دولة الإنعقاد: امستردام (هولندا) - رسوم الإشتراك: Euro 5775

المقدمة:

في ظل التطور المتسارع الذي تشهده بيئات العمل الحديثة، لم يعد الدور الإداري مقتصرًا على تنفيذ المهام الروتينية أو الأعمال المكتبية التقليدية، بل أصبح عنصرًا محوريًا في تحقيق الكفاءة التشغيلية وضمان انسيابية العمل بين الإدارات والموظفين والإدارة العليا. أصبح الدعم الإداري اليوم يشمل مهارات متقدمة في التواصل، إدارة الوقت، تنظيم المعلومات، التعامل مع التقنيات الرقمية، إدارة الاجتماعات، معالجة المشكلات، وتقديم خدمات مهنية ترفع من مستوى الأداء المؤسسي. ومع توسع المنظمات واعتمادها المتزايد على الحلول الرقمية، باتت المهارات الإدارية عنصرًا أساسيًا لضمان الجودة، وتحقيق رضا العملاء الداخليين والخارجيين، وتحسين سير العمليات الإدارية. تهدف هذه الدورة إلى تمكين المشاركين من إتقان أحدث الأدوات والممارسات في مجال الدعم الإداري، بما يتوافق مع متطلبات عصر التحول الرقمي، ويؤهلهم للقيام بمهامهم بكفاءة واحتراف.

أهداف البرنامج:

بنهاية هذا البرنامج سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم الدور الحديث للدعم الإداري وأثره في رفع كفاءة المؤسسة.
- تطبيق مهارات التنظيم والتخطيط وجدولة الأعمال اليومية.
- تطوير مهارات التواصل الفعّال مع المدراء والزملاء والعملاء.
- إتقان إدارة الوقت والأولويات باستخدام أدوات حديثة.
- التعامل الاحترافي مع البريد الإلكتروني والملفات الرقمية.
- إعداد التقارير والمراسلات بطريقة احترافية.
- إدارة الاجتماعات والمتابعة التشغيلية بكفاءة.
- استخدام مهارات حل المشكلات واتخاذ القرارات في العمل الإداري.

الكفاءات المستهدفة:

- الكفاءة التنظيمية وإدارة الأولويات.
- الكفاءة التقنية في التعامل مع الأدوات الرقمية.
- مهارات التواصل المهني.
- مهارات إعداد الوثائق والتقارير.
- مهارات خدمة العملاء الداخليين.

- القدرة على حل المشكلات واتخاذ القرارات.
- مهارات التنسيق والتعاون بين الإدارات.

الجمهور المستهدف:

- موظفو وموظفات الدعم الإداري.
- السكرتارية الإدارية وسكرتارية المدراء التنفيذيين.
- موظفو خدمة العملاء الداخليين.
- موظفو التنسيق والمتابعة.
- الإداريون الجدد في المؤسسات.
- أي شخص يرغب في تطوير مهاراته الإدارية في بيئة عمل حديثة.

المحاور التدريبية

اليوم الأول: دور الدعم الإداري في المؤسسات الحديثة

- المفاهيم الحديثة للدعم الإداري.
- الفرق بين الإدارة التقليدية والإدارة الحديثة.
- أنماط بيئات العمل الهجينة - الرقمية - الذكية.
- أدوار ومسؤوليات الدعم الإداري في المؤسسات المتطورة.
- مبادئ التواصل الفعال وبناء العلاقات داخل بيئة العمل.
- مهارات الاحترافية المهنية والسلوك الوظيفي.

اليوم الثاني: مهارات التنظيم وإدارة الوقت والأولويات

- تنظيم المهام اليومية والأسبوعية.
- استخدام مصفوفة الأولويات Important/Urgent.
- إدارة الوقت باستخدام أدوات رقمية حديثة.
- التعامل مع ضغط العمل وتعدد المهام.
- استراتيجيات تقليل الإلهاءات وزيادة الإنتاجية.
- التخطيط والمتابعة اليومية للمهام.

اليوم الثالث: إدارة المراسلات والملفات والتقارير

- كتابة البريد الإلكتروني بطريقة مهنية.
- إعداد المراسلات الرسمية والتقارير الإدارية.
- مهارات التدقيق اللغوي والصياغة الاحترافية.
- إدارة الملفات الورقية والرقمية.
- تنظيم الأرشيف الإلكتروني.
- معايير جودة التقارير في المؤسسات الحديثة.

اليوم الرابع: إدارة الاجتماعات والتنسيق الفعال

- التخطيط للاجتماعات وتحضير الأجندة.
- أساليب التنسيق بين الإدارات.
- إعداد المحاضر والمتابعة التشغيلية.
- مهارات تدوين الملاحظات وتوثيق القرارات.
- بروتوكول التعامل مع المدراء والضيوف.
- آليات المتابعة وتنفيذ القرارات بعد الاجتماع.

اليوم الخامس: مهارات حل المشكلات والتعامل مع التحديات اليومية

- التعرف على المشكلات الإدارية الشائعة.
- تطبيق مهارات تحليل المشكلات وإيجاد حلول فعّالة.
- اتخاذ القرارات الصحيحة في المواقف اليومية.
- إدارة ضغوط العمل والتحديات بشكل مهني.
- مهارات بناء العلاقات وخدمة العملاء الداخليين.
- تطوير خطة شخصية لتحسين الأداء الإداري.