



دورة:

مهارات الدعم الإداري وتقنيات تنظيم العمل

**7 - 11 يونيو 2027
روما (أيطاليا)**

مهارات الدعم الإداري وتقنيات تنظيم العمل

رمز الدورة: MA13361 تاريخ الإنعقاد: 7 - 11 يونيو 2027 دولة الإنعقاد: روما (إيطاليا) - رسوم الاشتراك: Euro 6050

المقدمة

في ظل التغيرات المتسارعة التي تشهدها بيئات العمل الحديثة، أصبح الدور الإداري عنصراً محورياً في تحقيق الانسيابية التشغيلية وضمان كفاءة الأداء. لم يعد الدعم الإداري مقتصرًا على تنفيذ المهام الروتينية، بل أصبح وظيفة استراتيجية تشمل إدارة الوقت، تنظيم المعلومات، تحسين التواصل، وتطوير آليات العمل بما ينعكس مباشرة على جودة الخدمات واستدامة العمليات داخل المؤسسة.

تأتي أهمية هذا البرنامج التدريبي من حاجة المؤسسات إلى كوادر إدارية قادرة على التعامل مع حجم المعلومات المتزايد، والتنسيق بين الأقسام، وإعداد الوثائق والتقارير، وإدارة الاجتماعات، ومتابعة تنفيذ الخطط التشغيلية بشكل احترافي. يهدف هذا البرنامج إلى تمكين المشاركين من تطوير مهاراتهم الإدارية والتنظيمية، من خلال تعزيز قدرتهم على التخطيط، التنظيم، المتابعة، حل المشكلات، استخدام التقنيات الرقمية في العمل، إضافة إلى مهارات الاتصال الفعال وإدارة الأولويات وضبط سير العمل.

يمثل هذا البرنامج خطوة مهمة نحو الارتقاء بالكفاءات الإدارية بما يتماشى مع متطلبات بيئات العمل الحديثة، ويزود المشاركين بأدوات عملية ونماذج قابلة للتطبيق مباشرة ضمن مهامهم اليومية.

أهداف البرنامج

بنهاية هذا البرنامج سيتمكن المشاركون من:

- فهم الدور الاستراتيجي للدعم الإداري في تحقيق الكفاءة التشغيلية للمؤسسات.
- إتقان مهارات تنظيم العمل وتنسيق الأنشطة الإدارية.
- استخدام أدوات وتقنيات الإدارة الحديثة لزيادة الإنتاجية وتقليل الهدر.
- تحسين مهارات الاتصال والتواصل المكتبي وإدارة البريد والمراسلات.
- إدارة الوقت وتحديد الأولويات وتوزيع المهام بكفاءة.
- إعداد التقارير والمذكرات والاجتماعات بشكل احترافي.
- تحليل المشكلات اليومية وابتكار حلول عملية لها.
- تطبيق أفضل الممارسات في الدعم الإداري وخدمات المساندة.

الكفاءات المستهدفة

- الكفاءة التنظيمية وإدارة الوقت.
- كفاءة المتابعة وتنسيق الأعمال.
- مهارات الاتصال الفعال والعمل الجماعي.
- الكفاءة التقنية في استخدام أدوات وأنظمة العمل المكتبي.
- مهارات إدارة الاجتماعات والوثائق.

- كفاءة حل المشكلات واتخاذ القرار.
- مهارات إعداد التقارير والمذكرات الرسمية.

الجمهور المستهدف

- المساعدون الإداريون.
- موظفو السكرتاريا وإدارة المكاتب.
- منسقو الأقسام والمشاريع.
- موظفو خدمات الدعم الإداري والمساندة.
- موظفو الموارد البشرية والإدارات التشغيلية.
- أي موظف يرغب بتطوير مهاراته في التنظيم والتنسيق الإداري.

المحاور التدريبية

اليوم الأول: مدخل إلى الدعم الإداري الحديث

- مفهوم الدعم الإداري ودوره في المؤسسة الحديثة.
- الفرق بين المهام التشغيلية والمهام الاستراتيجية للمساعد الإداري.
- مسؤوليات الدعم الإداري اليومية والمهام الأساسية.
- خصائص البيئة الإدارية الحديثة وسمات الموظف الإداري المحترف.
- مهارات التعامل مع ضغوط العمل والتحديات اليومية.
- تطبيقات عملية وتمارين في تحديد مهام الدعم الإداري.

اليوم الثاني: تنظيم العمل وإدارة الأولويات

- مفهوم التنظيم الإداري وأهمية التخطيط اليومي.
- أدوات وتقنيات إدارة الوقت Tools Management Time.
- مصفوفة الأولويات Matrix Eisenhower.
- كيفية إعداد خطط العمل اليومية والأسبوعية.
- تنظيم الملفات والمعلومات ورقياً/رقمياً.
- تقنيات إدارة المهام عبر البرامج الرقمية Planner MS ,Notion ,Trello.
- ورشة تطبيقية: تصميم خطة تنظيم العمل ليوم كامل.

اليوم الثالث: تقنيات التواصل الإداري وإدارة المراسلات

- مبادئ الاتصال الإداري داخل المؤسسة.
- مهارات التواصل الشفهي والكتابي.
- قواعد كتابة الرسائل الإدارية والمذكرات.
- تنظيم وإدارة البريد الإلكتروني باحترافية.
- التعامل مع المكالمات الهاتفية واستقبال الزوار.
- تنسيق الاجتماعات وأجندات العمل ومحاضر الاجتماعات.

اليوم الرابع: التقارير - المتابعة - حل المشكلات

- كيفية إعداد التقارير الإدارية بطريقة احترافية.
- أساليب المتابعة الفعالة لتقدم الأعمال.
- أدوات الرقابة الإدارية وتقارير الإنجاز.
- مهارات تحليل المشكلات اليومية في العمل.
- منهجيات الحلول Whys 5 - Analysis Cause Root.
- الجداول والبيانات البسيطة باستخدام Excel لدعم المهام.
- تمرين عملي: إعداد تقرير متابعة أسبوعي.

اليوم الخامس: الأدوات التقنية الحديثة وتطبيقات الدعم الإداري

- التقنيات الرقمية الداعمة للمهام الإدارية.
- استخدام برامج إدارة الوثائق والمعلومات.
- نماذج جاهزة للتنظيم الإداري Templates.
- مهارات إدارة سير العمل Management Workflow.
- قواعد تحسين الإنتاجية Techniques Productivity Smart.
- خطة تطوير شخصية لكل مشارك لتعزيز مهاراته الإدارية.
- تقييم ختامي وتطبيق شامل على برنامج متكامل للدعم الإداري.