

دورة إدارة خدمات الإدارة في الخط الأول

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

دورة إدارة خدمات الإدارة في الخط الأول

نظرة عامة

إدارة خدمات الإدارة في الخط الأول هو موضوع دورة من أسبوع للإداريين ذوي الخبرة والمشرفين الإداريين ومنسقي المكاتب وموظفي الدعم الذين يتولون مسؤولية إدارية، ويخرج منها المشاركون بحزمة تشغيل المشرف الإداري. يحول المشاركون أهداف الخدمة إلى عمل للفريق ويوزعون عبء العمل ويفوضون المهام ويضعون المعايير وينفذون المتابعة ويقدمون التغذية الراجعة ويستخدمون أسئلة التوجيه ويصعدون المشكلات ويراقبون المؤشرات. وتقدم أجايل للتدريب موضوع إدارة خدمات الإدارة في الخط الأول.

الفئة المستهدفة

- وظائف الإشراف الإداري المسؤولة عن عبء عمل الفريق وتقديم الخدمة
- وظائف تنسيق المكتب المنتقلة من المساهمة الفردية إلى مسؤولية الخط الأول
- وظائف الخدمات المشتركة المسؤولة عن المعايير والأولويات ومتابعة الفريق
- وظائف الدعم الإداري العليا المسؤولة عن التفويض والتوجيه
- المديرون الجدد المسؤولون عن الأداء الإداري وتصعيد المشكلات

تفترض الدورة أن المشاركين يعرفون العمل الإداري، ولا تتناول القيادة الاستراتيجية أو إدارة حالات الموارد البشرية الرسمية أو الاستشارات التخصصية في قانون العمل.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة إدارة الخط الأول للخدمات الإدارية في البيئات الخدمية والتشغيلية.

- الإدارة المؤسسية والخدمات المشتركة
- الخدمات المهنية والمالية
- إدارة الرعاية الصحية والتعليم
- وظائف الدعم الصناعي والمرافق
- العمليات الحكومية وغير الربحية

AGILE LEADERS
Training Center

أهداف التعلم

بنهاية الدورة سيكون المشاركون قادرين على:

- تحليل حدود دور الخط الأول وأهداف الخدمة وعبء العمل وطاقة الفريق
- بناء موجزات التفويض وخطط التوزيع ومعايير الخدمة
- تطبيق أساليب وضع الأهداف والمتابعة والتغذية الراجعة والتوجيه
- استخدام ضوابط تصعيد المشكلات ومراقبة الأداء
- تقييم أدلة أداء الخدمة الإدارية والفريق
- بناء حزمة تشغيل المشرف الإداري

جدول الدورة

اليوم 1: الانتقال إلى دور الخط الأول

- ميثاق دور المدير الإداري
- مصفوفة صلاحيات القرار والتصعيد
- ورقة تحويل أهداف الخدمة
- جرد قدرات الفريق
- سجل مخاطر إدارة الخط الأول

اليوم 2: توزيع العمل والتفويض

- لوحة طلبات عبء العمل الإداري
- مصفوفة توزيع طاقة الفريق
- نموذج موجز التفويض
- خطة نقاط متابعة العمل المفوض
- شبكة قرار تعارض الأولويات

AGILE LEADERS
Training Center

اليوم 3: المعايير والأداء

- بطاقة معيار الخدمة الإدارية
- أداة بناء أهداف SMART
- ورقة مؤشرات أداء الفريق
- هيكل اجتماع المتابعة الفردية
- سجل أدلة الأداء

اليوم 4: التغذية الراجعة والتوجيه والمشكلات

- ورقة إعداد تغذية SBI الراجعة
- تسلسل أسئلة التوجيه
- دليل تخطيط المحادثات الصعبة
- سجل تصعيد المشكلات الإدارية
- سجل المتابعة التصحيحية

اليوم 5: ممارسة إيقاع الإدارة

- تمرين أهداف الخدمة والتوزيع
- محاكاة التفويض ونقاط المتابعة
- تمرين محادثة التغذية الراجعة والتوجيه
- تمرين مراجعة الأداء والمشكلات
- التمرين الختامي لحزمة تشغيل المشرف الإداري

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة مبنية على الخدمات المشتركة وإدارة الرعاية الصحية والخدمات المهنية وبيئات الدعم الصناعي.

- نشاط مقترح: تحويل هدف إداري إلى أهداف خدمة ومهام فريق
- نشاط مقترح: توزيع عبء العمل وإنشاء موجز تفويض بنقاط متابعة
- نشاط مقترح: إعداد وتنفيذ محادثة تغذية SBI راجعة وتوجيه
- نشاط مقترح: مراجعة أدلة الأداء وتحديد الدعم أو التصحيح أو التصعيد

AGILE LEADERS
Training Center

الأسئلة الشائعة

لمن تناسب دورة إدارة خدمات الإدارة في الخط الأول؟

تناسب الدورة الإداريين ذوي الخبرة الذين يتولون مسؤولية فريق أو خدمة، وتفترض معرفة بالعمل الإداري اليومي.

كيف تختلف إدارة الخط الأول للخدمات الإدارية عن التدريب الإداري العام؟

تطبق إدارة الخط الأول أساليب الإدارة على معايير الخدمة وتوزيع عبء العمل والتفويض ومتابعة الفريق والأداء الإداري، بينما يغطي التدريب العام مسؤوليات تنظيمية أوسع.

ما الذي يتضمنه موجز التفويض الإداري؟

يحدد موجز التفويض الإداري النتيجة والنطاق والصلاحية والقيود والموارد والأدلة والموعد ونقاط المتابعة ومسار التصعيد ومعايير الإكمال.

كيف تستخدم تغذية SBI الراجعة مع الفرق الإدارية؟

تصف تغذية SBI الراجعة الموقف والسلوك الملحوظ وأثره، ثم تناقش التوقعات والدعم والخطوة التالية المسجلة.

ما إيقاع عمل المشرف الإداري؟

يجدول إيقاع عمل المشرف مراجعة الأهداف وتوزيع عبء العمل ومتابعة الفريق ومراجعة مؤشرات الخدمة والتغذية الراجعة وتصعيد المشكلات والمتابعة التصحيحية وقرارات التحسين.

الخاتمة

يأخذ المشاركون إلى العمل حزمة تشغيل المشرف الإداري التي تربط حدود الدور والأهداف والطاقة والتوزيع والتفويض والمعايير والمتابعة والتغذية الراجعة والتوجيه والمؤشرات والتصعيد. تستبدل الحزمة الإشراف التفاعلي بإيقاع إداري متكرر. وتساعد مديري الخط الأول على إظهار العمل ودعم أداء الفريق وحفظ الأدلة لمراجعات الخدمة والمشكلات.

AGILE LEADERS
Training Center

فئات الدورات التدريبية

الأعمال الزراعية والأمن الغذائي	الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة
دورات إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال	دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات
دورات إدارة الرعاية الصحية	دورات إدارة المرافق والعقارات
دورات إدارة المنظمات غير الحكومية والعمل الإنساني والتنمية	دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات
دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية	دورات إدارة وعمليات الطيران
دورات الأمن السيبراني ودورات تقنية المعلومات	دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة
دورات التدريب القانوني والمشتريات والتعاقدات	دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات
دورات التعليم وتطوير التعلم	دورات الحكومة الرقمية والخدمات العامة
دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال	دورات السكرتارية و إدارة المكاتب
دورات الشحن والملاحة البحرية والموانئ	دورات الصحة والسلامة والأمن المهني
دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة	دورات الضيافة والسياحة
دورات المحاسبة و التمويل و دورات الإدارة المالية	دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات
دورات حفظ التراث وإدارة المتاحف	دورات في مجالات القيادة والإدارة

AGILE LEADERS
Training Center

فئات الدورات التدريبية

- دورات قطاع النفط والغاز ودورات تقنية متنوعة
- دورات معتمدة من قبل هيئات دولية
- دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيقة

AGILE LEADERS
Training Center

مدن التدريب

أبوظبي الإمارات العربية المتحدة	**أثينا** اليونان	**أديس أبابا** إثيوبيا
أكرا غانا	**أمستردام** هولندا	**اسطنبول** تركيا
الدار البيضاء المغرب	**الدوحة** قطر	**القاهرة** مصر
الكويت الكويت	**المنامة** مملكة البحرين	**باريس** فرنسا
باكو أذربيجان	**بالي** جمهورية إندونيسيا	**بانكوك** تايلند
براغ جمهورية التشيك	**برشلونة** إسبانيا	**برلين** ألمانيا
بورت لويس موريشيوس	**بورتو** البرتغال	**بوكيت** تايلاند
تبليسي جورجيا	**تورنتو** كندا	**جاكرتا** جمهورية إندونيسيا
جنيف سويسرا	**جوهانسبرغ** جنوب إفريقيا	**دبي** الإمارات العربية المتحدة
روما إيطاليا	**زنجبار** تنزانيا	**زيورخ** سويسرا
سان دييغو الولايات المتحدة الأمريكية	**سنغافورة** سنغافورة	**سيول** كوريا الجنوبية
شرم الشيخ مصر	**شيكاغو** الولايات المتحدة الأمريكية	**طرابزون** تركيا

AGILE LEADERS
Training Center

مدن التدريب

طشقند أوزبكستان	**طوكيو** اليابان	**عمان** المملكة الأردنية الهاشمية
عن بعد منصة زووم	**فرانكفورت** ألمانيا	**فيينا** النمسا
كوالالمبور ماليزيا	**كيب تاون** جنوب إفريقيا	**لاغوس** نيجيريا
لانكاوي ماليزيا	**لشبونة** البرتغال	**لندن** المملكة المتحدة
ماربيا اسبانيا	**مدريد** إسبانيا	**مسقط** سلطنة عمان
مونترو سويسرا	**ميلان** إيطاليا	**ميونخ** ألمانيا
نيروبي كينيا	**نيس** فرنسا	**نيويورك** الولايات المتحدة الأمريكية