

دورة الكفاءات الحاسمة للإداريين والسكرتارية

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

دورة الكفاءات الحاسمة للإداريين والسكرتارية

نظرة عامة

دورة الكفاءات الحاسمة للإداريين والسكرتارية هي دورة لمدة أسبوع للإداريين والسكرتارية والمساعدين الإداريين ومنسقي المكاتب وموظفي الدعم، ويخرج منها المشاركون بخطة تطوير الكفاءات الإدارية. يقيم المشاركون ويمارسون الاتصال المهني والحكم والتنظيم وضبط الأولويات وخدمة أصحاب المصلحة وحل المشكلات وانضباط السجلات ودعم الاجتماعات والمرونة والتحسين المستمر عبر حالات عملية. وتربط الدورة السلوكيات القابلة للملاحظة بالأدلة وإجراءات التطوير. تقدم أجايل للتدريب دورة الكفاءات الحاسمة للإداريين والسكرتارية.

الفئة المستهدفة

- وظائف الدعم الإداري المسؤولة عن التنسيق الموثوق والخدمة المهنية
- وظائف السكرتارية المسؤولة عن المعلومات والاجتماعات والسجلات والتواصل مع أصحاب المصلحة
- وظائف تنسيق المكاتب المسؤولة عن الأولويات ونقاط التسليم وحل المشكلات
- وظائف دعم الفرق الساعية إلى تعزيز الحكم والتنظيم والمرونة
- المهنيون الإداريون المستعدون لمسؤوليات أوسع

تفترض الدورة أن المشاركين يؤدون بالفعل عملا إداريا أو سكرتاريا، ولا تتناول إجراءات المكتب التمهيدية أو بروتوكول المساعد التنفيذي.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة تطوير الكفاءات الإدارية والسكرتارية عبر قطاعات متعددة.

- الإدارة والسكرتارية والدعم المؤسسي
- الرعاية الصحية والتعليم والخدمات العامة
- المصارف والتأمين والخدمات المهنية
- التصنيع والخدمات اللوجستية ودعم الهندسة
- التجزئة والضيافة وعمليات خدمة العملاء

AGILE LEADERS
Training Center

أهداف التعلم

بنهاية الدورة سيكون المشاركون قادرين على:

- تحليل نقاط قوة الكفاءات الحالية وفجوات التطوير
- تطبيق سلوكيات الاتصال المهني وخدمة أصحاب المصلحة
- استخدام أساليب الحكم والتنظيم وضبط الأولويات
- تشخيص المشكلات الإدارية واختيار الاستجابات
- تقييم أدلة السجلات والاجتماعات والمرونة والتحسين
- بناء خطة تطوير الكفاءات الإدارية

جدول الدورة

اليوم 1: ملف الكفاءات والمعايير المهنية

- التقييم الذاتي للكفاءات الإدارية
- خريطة توقعات الدور وأدلته
- دليل قرارات السلوك المهني
- شبكة مواقف السرية وحسن التقدير
- ورقة أهداف تطوير الكفاءات

اليوم 2: الاتصال وخدمة أصحاب المصلحة

- خريطة احتياجات أصحاب المصلحة وتوقعاتهم
- قائمة فحص سلوك الاتصال المهني
- أسلوب الإنصات والاستيضاح
- مصفوفة استجابة الخدمة وحدودها
- مخطط الاستجابة للتفاعل الصعب

AGILE LEADERS
Training Center

اليوم 3: الحكم والتنظيم والأولويات

- شجرة قرارات الحكم الإداري
- مصفوفة الأولوية والعواقب
- لوحة ضبط تنظيم العمل
- مرشح الحمل الزائد للمعلومات
- سجل الالتزامات والمتابعة

اليوم 4: حل المشكلات والمرونة والتحسين

- لوحة تعريف المشكلة الإدارية
- شبكة الأسباب وخيارات الاستجابة
- خطة الاستجابة للضغط والمرونة
- مراجعة انضباط السجلات والاجتماعات
- سجل أدلة التحسين المستمر

اليوم 5: تطبيق الكفاءات الإدارية

- تمرين مواقف المعايير المهنية
- محاكاة الاتصال والخدمة
- تمرين قرارات الحكم والأولوية
- مراجعة حل المشكلات والمرونة
- التمرين الختامي لخطة تطوير الكفاءات الإدارية

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة مبنية على القرارات الإدارية وطلبات أصحاب المصلحة والمسؤوليات المتنافسة.

- نشاط مقترح: تقييم أدلة الكفاءات مقارنة بخريطة توقعات دور الدعم
- نشاط مقترح: الاستجابة لطلب صعب من صاحب مصلحة مع المحافظة على حدود الخدمة
- نشاط مقترح: ترتيب التزامات متعارضة باستخدام العواقب والأدلة
- نشاط مقترح: تشخيص خطأ إداري متكرر واختيار إجراء للتحسين

AGILE LEADERS
Training Center

الأسئلة الشائعة

لمن تناسب دورة الكفاءات الحاسمة للإداريين والسكرتارية وما متطلباتها؟

تناسب الدورة موظفي الدعم ذوي الخبرة الذين يريدون تقييم السلوكيات التي تقف خلف الأداء الإداري الموثوق وتعزيزها بدلا من تكرار إجراءات المكتب الأساسية.

كيف تختلف الكفاءات الإدارية عن إجراءات الإدارة المكتبية؟

تصف الكفاءات الإدارية سلوكيات الحكم والاتصال والتنظيم والخدمة وحل المشكلات والمرونة القابلة للملاحظة، بينما تحدد إجراءات المكتب الخطوات المستخدمة لإنجاز مهام معينة.

ما خطة تطوير الكفاءات الإدارية؟

تسجل خطة تطوير الكفاءات الإدارية توقعات الدور والأدلة الحالية ونقاط القوة والفجوات والسلوكيات المستهدفة وإجراءات الممارسة والدعم المطلوب ونقاط المراجعة ومقاييس التحسين.

كيف يمكن تطوير الحكم الإداري؟

يتطور الحكم الإداري من خلال حدود القرار الواضحة والأسئلة المنظمة وتحليل العواقب وفحص الأدلة وممارسة المواقف والتغذية الراجعة والتأمل في القرارات المنجزة.

كيف يقاس تحسن الكفاءات الإدارية؟

يقاس تحسن الكفاءات باستخدام السلوك القابل للملاحظة وأدلة العمل وأنماط الأخطاء وملاحظات الخدمة وموثوقية الإنجاز وجودة القرار وسجلات المراجعة المتفق عليها.

الخاتمة

يأخذ المشاركون إلى العمل خطة تطوير الكفاءات الإدارية التي تربط التوقعات والأدلة ونقاط القوة والفجوات والسلوكيات المستهدفة والممارسة ومقاييس المراجعة. تنشئ الخطة مسارا منضبطا لنمو القدرات يتجاوز معرفة المهام. وتساعد الإداريين على تحسين الحكم والخدمة والتنظيم والمرونة والموثوقية المهنية باستخدام أدلة عمل قابلة للملاحظة.

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