

# دورة الكفاءات الحاسمة للإداريين والسكرتارية

27 سبتمبر – 1 أكتوبر 2027

فيينا

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة الكفاءات الحاسمة للإداريين والسكرتارية

**المرجع:** 113982_145 **التاريخ:** 27 سبتمبر – 1 أكتوبر 2027 **المكان:** فيينا **الرسوم:** Euro 5700

## 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.