

# دورة إدارة خدمات الإدارة في الخط الأول

26 – 30 سبتمبر 2027

نيروبي

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة إدارة خدمات الإدارة في الخط الأول

**المرجع:** 115297_162 **التاريخ:** 26 – 30 سبتمبر 2027 **المكان:** نيروبي **الرسوم:** Euro 4500

## 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.