JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة متقدمة في الكوتشينج المكتبي والتدريب المتبادل لفرق الإدارة

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة متقدمة في الكوتشينج المكتبي والتدريب المتبادل لفرق الإدارة

الكوتشينج المكتبي والتدريب المتبادل لفرق الإدارة دورة تدريبية مدتها أسبوع لمديري المكاتب والمشرفين الإداريين والمساعدين التنفيذيين الذين يقودون فرق الدعم الإداري، ويخرج منها المشارك بمصفوفة مهارات للتغطية المتبادلة مع جدول كوتشينج لكل عملية مكتبية حرجة. فالهياكل المكتبية الرشيقة والحضور المرن والأنظمة الرقمية المتجددة تجعل غياب موظف واحد كافيا لتعطيل الفواتير أو حجوزات السفر أو أوراق مجلس الإدارة. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في الكوتشينج المكتبي والتدريب المتبادل لفرق الإدارة.

لماذا يهم الكوتشينج المكتبي والتدريب المتبادل لفرق الإدارة الآن

تضغط على قادة المكاتب ثلاث قوى واضحة. فالبرمجيات المكتبية تتبدل كل بضعة أشهر، فتبتعد الإجراءات المكتوبة عن طريقة العمل الفعلية. ونمط الحضور المرن يقلل عدد الزملاء القريبين القادرين على إرشاد الموظف الجديد عند الحاجة. كما ينتظر كبار التنفيذيين تغطية سلسة حين يغيب مساعد رئيسي. والمكتب الذي يعتمد على خبير واحد لكل مهمة يواجه تراكما في الطلبات وأخطاء صامتة، بينما يحافظ المكتب الذي يدرب أفراده عند المكتب على استقرار الخدمة ويحتفظ بالكفاءات. وتستند الدورة إلى نموذج GROW لتنظيم محادثات الكوتشينج القصيرة، وإلى الكفاءات الأساسية للاتحاد الدولي للكوتشينج ICF Core Competencies في الإصغاء وطرح الأسئلة، وإلى المعيار ISO 10015 لإدارة الكفاءات وتطوير الأفراد.

المستفيدون من الكوتشينج المكتبي والتدريب المتبادل لفرق الإدارة

- من يوزعون المهام المكتبية اليومية ويسألون عن سرعة إنجاز الطلبات
- المشرفون المسؤولون عن تهيئة الموظفين الإداريين الجدد
- كبار المساعدين الذين يحملون معرفة جداول التنفيذيين والسفر والمراسلات
- المنسقون الذين يملكون الإجراءات والنماذج وقواعد الأرشفة المشتركة
- رؤساء الوحدات الذين يخططون لتغطية الإجازات السنوية في وظيفة الدعم

وتبلغ الفائدة ذروتها حين ترسل وحدة خدمات مشتركة أو وحدة دعم تنفيذي عددا من مشرفيها معا للاتفاق على صيغة واحدة لمصفوفة المهارات ومعيار واحد للتغطية.

قدرات الكوتشينج المكتبي والتدريب المتبادل لفرق الإدارة

يغادر المشاركون قادرين على تحويل الخبرة المكتبية الضمنية إلى خطوات قابلة للتعليم وخريطة تغطية مرئية للجميع.

- رسم العمليات الإدارية الحرجة ونقاط الانقطاع الأحادية فيها — قرارات تغطية الغياب
- بناء مصفوفة مهارات تقيس كل زميل في كل مهمة مكتبية — تخطيط المناوبات لدى المشرفين
- إدارة محادثة كوتشينج عند المكتب بنموذج GROW — الزميل الذي يجري تطويره
- تصميم نص جولة عملية مع أسئلة تحقق — تهيئة الموظفين الجدد
- ترتيب خطة التدريب المتبادل حسب الخطر وحجم العمل — أولويات مدير المكتب الفصلية
- تقييم التقدم بالممارسة الملاحظة ومعايير الاعتماد — التنفيذيون الذين يعتمدون على التغطية

مصطلحات الكوتشينج المكتبي والتدريب المتبادل لفرق الإدارة الأساسية

- الكوتشينج المكتبي — توجيه قصير يجري عند مكتب الزميل أثناء أدائه مهمة حقيقية.
- مصفوفة المهارات — جدول يبين مستوى إتقان كل فرد لكل مهمة لكشف الفجوات وتخطيط التغطية.
- التدريب المتبادل — تعليم الزملاء مهام خارج أدوارهم المعتادة كي يستمر العمل عند الغياب.
- الجولة العملية — مرور موجه على إجراء خطوة بخطوة يشرح فيه المتعلم كل خطوة يؤديها.
- نقطة الانقطاع الأحادية — مهمة لا يؤديها إلا شخص واحد فيصبح المكتب مكشوفا عند غيابه.
- نموذج GROW — تسلسل كوتشينج من الهدف والواقع والخيارات والإرادة لتنظيم محادثات التطوير القصيرة.

الكوتشينج المكتبي والتدريب المتبادل لفرق الإدارة يوما بيوم

اليوم 1: المكتب شبكة من الخبرات

- جرد العمليات الحرجة — أي المهام المكتبية توقف الخدمة إذا أهملت
- مسح نقاط الانقطاع الأحادية — أين يولد الغياب تراكما فوريا
- أنماط الحضور المرن — كيف تغير أيام العمل عن بعد فرص التعلم
- مبادئ الكفاءة في ISO 10015 — ربط المهارات المكتبية بتطوير الأفراد
- توقعات الخدمة لدى أصحاب المصلحة — ما يحتاجه التنفيذيون من ترتيبات التغطية

اليوم 2: محادثات الكوتشينج عند المكتب

- نموذج GROW في خمس دقائق — تنظيم كوتشينج قصير بين المهام
- كفاءات ICF Core Competencies في الإصغاء — التقاط العائق الحقيقي
- سلم الأسئلة المؤثرة — الانتقال من الإملاء إلى الاكتشاف الذاتي
- التغذية الراجعة على المهام الملاحظة — تصحيح الأخطاء دون إضعاف الثقة
- نموذج سجل الكوتشينج — تدوين الإجراءات المتفق عليها ومواعيد المتابعة

اليوم 3: توثيق الإجراءات لنقلها

- نص الجولة العملية — اختيار الخطوات ونقاط التحقق والأخطاء الشائعة
- أدلة مكتبية مسجلة بالشاشة — متى يتفوق الفيديو على التعليمات المكتوبة
- دورة اشرح ثم أظهر ثم نفذ ثم راجع — ضبط وتيرة نقل مهمة جديدة
- بطاقات معالجة الاستثناءات — تهيئة موظفي التغطية للطلبات غير المعتادة
- سجل ملكية الإجراءات — إبقاء الأدلة محدثة بعد تغير البرمجيات

اليوم 4: مصفوفات المهارات وتخطيط التغطية المتبادلة

- مقياس الإتقان رباعي المستويات — تقييم موظفي المكتب باتساق عبر المهام
- الخريطة الحرارية لمصفوفة المهارات — كشف التغطية الرقيقة والخبراء المثقلين
- شبكة ترتيب التدريب المتبادل — تصنيف المهام حسب الخطر والجهد
- معايير الاقتران بزميل مرافق — مطابقة المتعلمين مع خبراء صبورين
- قائمة الاعتماد بالملاحظة — تقرير متى يغطي الزميل منفردا

اليوم 5: ممارسة مصفوفة مهارات التغطية المتبادلة وجدول الكوتشينج

- تمرين حي على الكوتشينج المكتبي — تطبيق GROW على مهمة مكتبية حقيقية
- اختبار نص الجولة مع زميل — التحقق من وضوح الخطوات
- ترتيب فجوات المصفوفة — تطبيق تقييمات الإتقان على الفصل القادم
- حماية وقت الخبراء — موازنة عبء الكوتشينج مع الإنتاج اليومي
- مصفوفة مهارات التغطية المتبادلة وجدول الكوتشينج — إتمام خطة المكتب

تطبيق الكوتشينج المكتبي والتدريب المتبادل لفرق الإدارة بعد الدورة

- إدارة جلسة تقييم لمصفوفة المهارات مع فريق المكتب ومشاركة الخريطة الحرارية مع رئيس الوظيفة.
- إقران زميلين على المهمة الأعلى خطرا وعقد لقاءات GROW أسبوعية حتى الاعتماد بالملاحظة.

أسئلة حول الكوتشينج المكتبي والتدريب المتبادل لفرق الإدارة

ما الكوتشينج المكتبي والتدريب المتبادل لفرق الإدارة، ولماذا يهم الآن؟

هو توجيه الموظفين الإداريين عند مكاتبهم وتعليمهم مهام بعضهم بعضا كي تستمر الخدمة. ويهم الآن لأن الهياكل الرشيقة والحضور المرن وتبدل البرمجيات تجعل مكاتب كثيرة تعتمد على شخص واحد في كل مهمة حرجة.

من أكثر المستفيدين من الكوتشينج المكتبي والتدريب المتبادل لفرق الإدارة؟

يستفيد مديرو المكاتب والمشرفون الإداريون وكبار المساعدين التنفيذيين أكثر من غيرهم. فهم يحملون الخبرة التي يحتاجها الآخرون ويخططون لتغطية الإجازات.

كيف يختلف الكوتشينج المكتبي والتدريب المتبادل لفرق الإدارة عن دورة عامة في مهارات الكوتشينج للمديرين؟

يطبق الكوتشينج على مهام مكتبية ملموسة لا على أهداف مهنية عامة. ويركز على الإجراءات ونصوص الجولات العملية وتقييمات الإتقان بدلا من محادثات القيادة الواسعة.

ماذا تعود به من الكوتشينج المكتبي والتدريب المتبادل لفرق الإدارة؟

تعود بمصفوفة مهارات لمكتبك، ونصوص جولات عملية للمهام الحرجة، وسجل كوتشينج، وخطة تدريب متبادل مرتبة حسب الأولوية.

الكوتشينج المكتبي والتدريب المتبادل لفرق الإدارة: الطريق إلى الأمام

تحدد مصفوفة مهارات التغطية المتبادلة وجدول الكوتشينج أولا من يغطي كل مهمة حرجة في فترة الإجازات القادمة. ويرجع إليها مديرو المكاتب والتنفيذيون الذين يدعمونهم. وبعد استخدامها الأول تستحق تقييمات الإتقان مراجعة مع الزملاء أنفسهم، لأن التقييم الذاتي يكشف خبرات خفية ومخاوف هادئة قد تفوت المشرف وحده.