CONCEPT

البرنامج المتقدم للمساعد التنفيذي ومحترفي إدارة مكاتب القيادات



البرنامج المتقدم للمساعد التنفيذي ومحترفي إدارة مكاتب القيادات

العمق التقني: ممارس · **أسلوب التطبيق:** محاكاة

مقدمة

يخسر القادة ساعات كل أسبوع بسبب جداول مواعيد غير منظمة، وبريد إلكتروني متراكم، واجتماعات ضعيفة التحضير، وطلبات تصل إليهم دون أي فرز. وحين يقتصر الدعم التنفيذي على رد الفعل تتباطأ القرارات وتتفاوت طريقة التعامل مع المعلومات السرية. يمكن هذا البرنامج من كور كونسبت المساعدين التنفيذيين ومحترفي إدارة المكاتب من إدارة مكتب القيادة بوصفه خدمة منظمة: ترتيب أولويات وقت القائد، وضبط تدفق المعلومات، وإعداد مواد جاهزة لاتخاذ القرار، وحماية السرية. ويتدرب المشاركون في تمارين صندوق البريد الموقوتة، ويخرجون بخطة تشغيل الدعم التنفيذي مبنية على أولويات قادتهم.

أهداف الدورة

- الاتفاق على نطاق الشراكة مع القائد وصلاحيات القرار وإيقاع العمل باستخدام ميثاق دعم قائم على مصفوفة RACI
- ترتيب أولويات وقت القائد والطلبات الواردة باستخدام مصفوفة Eisenhower وتقسيم الوقت إلى كتل ودورة تخطيط أسبوعية
- إدارة البريد والتقويم والمهام في Microsoft 365 بحيث لا يصل شيء إلى القائد دون فرز مسبق
- إعداد حزم الاجتماعات والمذكرات الموجزة والمراسلات وفق مبادئ اللغة الواضحة
- التعامل مع المعلومات السرية وحماية وقت القائد والطلبات الصعبة بضوابط محددة ولغة حازمة
- إعداد خطة تشغيل الدعم التنفيذي جاهزة للاتفاق عليها مع القائد

الفئة المستهدفة

- المساعدون التنفيذيون والشخصيون الداعمون للقيادات العليا أو فرق القيادة
- محترفو المكاتب المسؤولون عن تنسيق مواعيد مدير الإدارة ومراسلاته واجتماعاته
- الموظفون الإداريون الذين يتولون مسؤوليات الدعم التنفيذي
- مساعدو الفرق الداعمون لعدة مديرين بتقويمات وأعباء عمل مشتركة
- منسقو المكاتب الأمامية المسؤولون عن تدفق الزوار والطلبات والمعلومات إلى القيادة

محاور الدورة

اليوم الأول: مكتب القيادة وشراكة الدعم

- خريطة دور المساعد التنفيذي: المستوى الإداري والتنسيقي وشريك الأعمال
- استبيان أسلوب عمل القائد وتفضيلاته
- ميثاق الدعم ومصفوفة RACI لصلاحيات القرار
- سجل تدقيق وقت القائد خلال أسبوعه الحالي
- خط الأساس لعبء عمل المكتب: حجم الطلبات وزمن الإنجاز وإعادة العمل

اليوم الثاني: أطر الإنتاجية والتواصل

- مصفوفة Eisenhower لفرز طلبات القائد
- منهجية Getting Things Done GTD لالتقاط المهام وتوضيحها وتنظيمها
- مبادئ اللغة الواضحة وفق المواصفة ISO 24495-1 في المراسلات التنفيذية
- نموذج Goleman للذكاء العاطفي مطبقا على الدعم التنفيذي
- أنماط Thomas-Kilmann للتعامل مع الخلاف عند تعارض الأولويات

اليوم الثالث: إدارة يوم القائد

- هندسة التقويم: كتل الوقت وقواعد الفواصل ومعايير الاجتماعات
- قواعد فرز البريد والمجلدات وصلاحيات التفويض في Microsoft Outlook
- إعداد حزمة الاجتماع: جدول الأعمال والقراءات المسبقة وسجل الإجراءات
- نموذج مذكرة موجزة بصيغة SBAR لطلبات القرار
- تتبع المهام ومتابعتها في To Dog Microsoft Planner

اليوم الرابع: السرية والضغط والحالات الصعبة

- تصنيف المعلومات وضوابط المكتب النظيف استنادا إلى الملحق A من المواصفة ISO/IEC 27001:2022
- عبارات حماية وقت القائد والرفض الحازم باستخدام نموذج DESC
- قواعد استخدام الذكاء الاصطناعي التوليدي في الصياغة عبر Microsoft 365 Copilot
- بروتوكول تصعيد تعارض المواعيد والتغييرات في اللحظة الأخيرة
- حزمة التسليم وتغطية الغياب لضمان استمرارية الأعمال

اليوم الخامس: محاكاة صندوق البريد وخطة تشغيل الدعم التنفيذي

- محاكاة صندوق البريد الموقوتة: ترتيب أولويات المتراكم الصباحي للقائد
- محاكاة ليلة اجتماع مجلس الإدارة: أوراق متأخرة وتغير الحضور
- صياغة معايير خدمة مكتب القيادة ومستهدفات زمن الإنجاز
- إعداد مسودة خطة تشغيل الدعم التنفيذي
- لجنة مراجعة بين الزملاء وعرض الخطة

المهارات المكتسبة

- إدارة جدول مواعيد القائد
- ترتيب أولويات الطلبات
- إعداد حزم الاجتماعات
- كتابة المذكرات الموجزة
- التعامل مع المعلومات السرية
- الحزم في حماية وقت القائد
- الصياغة بمساعدة الذكاء الاصطناعي
- التخطيط لتغطية الغياب

لماذا تحضر هذه الدورة

- تعود إلى عملك بخطة تشغيل الدعم التنفيذي مبنية على أولويات قائد فعلي وأسلوب عمله
- تتعامل مع عبء عمل كبير ومتغير بطريقة مجربة تحدد ما يصل إلى القائد أولا
- تعتذر عن الطلبات منخفضة القيمة مع الحفاظ على علاقات العمل مع كبار الزملاء
- تقارن ممارساتك بمساعدين ومحترفي مكاتب من قطاعات ودول مختلفة

الخاتمة

الدعم التنفيذي الفعال خدمة منظمة لها صلاحيات قرار وأولويات وضوابط واضحة، وليس قائمة مهام تنجز عند الطلب. تنتقل الدورة من رسم شراكة الدعم وتدقيق وقت القائد، مرورا بأطر الإنتاجية والتواصل وإدارة الخلاف، ثم الروتين اليومي للتقويم والبريد والاجتماعات والمذكرات، وصولا إلى مواقف السرية والضغط التي تختبرها. وتحول تمارين المحاكاة في اليوم الأخير هذه المعارف إلى خطة تشغيل الدعم التنفيذي يتفق عليها المشارك مع قائده عند عودته.