

دورة عمليات الدعم التنفيذي المتقدم

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

دورة عمليات الدعم التنفيذي المتقدم

نظرة عامة

دورة عمليات الدعم التنفيذي المتقدم هي دورة لمدة أسبوع للمساعدين التنفيذيين والمساعدين الشخصيين ومنسقي المكاتب والإداريين ذوي الخبرة، ويخرج منها المشاركون بنظام تشغيل للدعم التنفيذي. يربط المشاركون فرز الأولويات وحماية جدول المواعيد وحوكمة الاجتماعات والتواصل التنفيذي وتخطيط السفر والسرية وإدارة أصحاب المصلحة من خلال حالة مستمرة لمكتب تنفيذي. وتنقل الدورة أعمال الدعم من الاستجابة للمهام إلى إجراءات تشغيل منضبطة وتنسيق قائم على القرار. تقدم أجايل للتدريب دورة عمليات الدعم التنفيذي المتقدم.

الفئة المستهدفة

- وظائف الدعم التنفيذي المسؤولة عن جداول القيادات وأولوياتها وتدفق المعلومات
- وظائف المساعدة الشخصية المسؤولة عن السفر والاجتماعات والمراسلات والمتابعة
- وظائف تنسيق المكاتب المسؤولة عن سير عمل المكتب التنفيذي ووصول أصحاب المصلحة
- وظائف الإدارة العليا المسؤولة عن السجلات السرية ومتابعة الإجراءات
- وظائف دعم الفرق المنتقلة إلى مسؤولية مباشرة عن القيادات

تفترض الدورة أن المشاركين ينسقون بالفعل أعمالا إدارية للآخرين، ولا تتناول تطبيقات المكاتب للمبتدئين أو أسس السكرتارية العامة.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة المكاتب التنفيذية في المؤسسات التجارية والمهنية والصناعية والموجهة للجمهور.

- المكاتب التنفيذية والشؤون المؤسسية ودعم مجالس الإدارة
- المصارف والتأمين والخدمات المهنية
- الرعاية الصحية والتعليم والخدمات العامة
- الطاقة والهندسة وعمليات التصنيع
- الضيافة والخدمات اللوجستية والأعمال الموجهة للعملاء

AGILE LEADERS
Training Center

أهداف التعلم

بنهاية الدورة سيكون المشاركون قادرين على:

- ترتيب طلبات الإدارة العليا باستخدام معايير قرار
- بناء إجراءات لحماية المواعيد وحوكمة الاجتماعات
- تطبيق أساليب التواصل التنفيذي وإعداد الإحاطات
- استخدام ضوابط السفر وأصحاب المصلحة والسرية
- تشخيص تعطل سير العمل وتنسيق إجراءات المعالجة
- بناء نظام تشغيل للدعم التنفيذي

جدول الدورة

اليوم 1: الأولويات التنفيذية وضبط سير العمل

- خريطة خدمات الدعم التنفيذي
- مصفوفة قرار فرز الأولويات
- سير عمل استقبال الطلبات وفرزها
- قواعد حماية وقت المسؤول التنفيذي
- سجل مخاطر الدعم والتصعيد

اليوم 2: حوكمة المواعيد والاجتماعات

- هيكل جدول المواعيد الاستراتيجي
- شبكة حل تعارضات التقويم
- اختبار غرض الاجتماع والحضور
- حزمة جدول الأعمال والإحاطة والقرار
- متابعة ملكية الإجراءات وتنفيذها

AGILE LEADERS
Training Center

اليوم 3: التواصل وإدارة أصحاب المصلحة

- دليل صوت المسؤول التنفيذي ورسائله
- مصفوفة وصول أصحاب المصلحة والاستجابة
- منهج محادثات تنظيم الوصول
- بروتوكول التعامل مع المعلومات السرية
- إطار الاستجابة للطلبات الصعبة

اليوم 4: السفر والاستمرارية التشغيلية

- لوحة متطلبات السفر التنفيذي
- خريطة تبعيات خط السير ونقاط الفحص
- خطة طوارئ تعطل السفر
- قائمة فحص الدعم التنفيذي عن بعد
- لوحة استمرارية المكتب التنفيذي

اليوم 5: تطبيق الدعم التنفيذي والتمرين الختامي

- تمرين تعارض الأولويات والمواعيد
- تمرين حوكمة الاجتماعات والإحاطة
- تمرين سيناريو أصحاب المصلحة والسرية
- تمرين معالجة تعطل السفر
- التمرين الختامي لنظام تشغيل الدعم التنفيذي

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة مبنية على قرارات المكتب التنفيذي وتعطلاته.

- نشاط مقترح: فرز طلبات متعارضة وإعادة بناء جدول مواعيد تنفيذي محمي
- نشاط مقترح: إعداد حزمة قرار لاجتماع وسجل لمتابعة الإجراءات
- نشاط مقترح: معالجة طلب سري من صاحب مصلحة باستخدام مسار تصعيد
- نشاط مقترح: استعادة خطة سفر متعددة المحطات بعد تعطل تشغيلي

AGILE LEADERS
Training Center

الأسئلة الشائعة

لمن تناسب دورة عمليات الدعم التنفيذي المتقدم وما متطلباتها؟

تناسب الدورة المساعدين والمنسقين ذوي الخبرة الذين يديرون أعمالا للآخرين ويتولون مسؤولية أولويات القيادات أو معلوماتها أو اجتماعاتها أو أصحاب المصلحة أو السفر.

كيف تختلف عمليات الدعم التنفيذي عن تدريب الإدارة المكتبية؟

تركز عمليات الدعم التنفيذي على أولويات القيادات والوقت المحمي وإعداد القرارات ووصول أصحاب المصلحة والسرية والاستمرارية، بينما يغطي تدريب الإدارة المكتبية الخدمات العامة والإجراءات الروتينية.

ما نظام تشغيل الدعم التنفيذي؟

نظام تشغيل الدعم التنفيذي هو مجموعة مترابطة من قواعد استقبال الطلبات ومعايير الأولوية وضوابط المواعيد وإجراءات الاجتماعات وأدلة التواصل وفحوص السفر وضوابط السرية ومسارات التصعيد ومقاييس المراجعة.

كيف يحمي المساعدون التنفيذيون وقت القيادات؟

يحمي المساعدون التنفيذيون الوقت بتطبيق معايير الأولوية واختبار غرض الاجتماع وإنشاء فترات للتركيز وإدارة الهوامش وتحدي الطلبات منخفضة القيمة وعرض البدائل وتصعيد التعارضات التي تتطلب قرار القيادة.

كيف تعالج عمليات الدعم التنفيذي الطلبات السرية؟

تعالج عمليات الدعم التنفيذي الطلب بتصنيفه والتحقق من الصلاحية وتقييد الوصول واستخدام القنوات المعتمدة والاحتفاظ بالأدلة المطلوبة وتصعيد عدم اليقين دون توسيع نطاق كشف المعلومات.

الخاتمة

يأخذ المشاركون إلى العمل نظام تشغيل للدعم التنفيذي يتضمن قواعد الاستقبال وضوابط المواعيد وإجراءات الاجتماعات وأدلة التواصل وفحوص السفر وضوابط السرية ومسارات التصعيد. ينشئ النظام إيقاعا قابلا للتكرار لعمل المكتب التنفيذي. ويساعد المساعدين على حماية وقت القيادات وإعداد القرارات وتنسيق أصحاب المصلحة ومعالجة التعطلات بملكية واضحة.

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