

# دورة تنسيق خدمات دعم المدير

17 – 21 مايو 2027

كوالالمبور

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة تنسيق خدمات دعم المدير

**المرجع:** 158_114959 **التاريخ:** 17 – 21 مايو 2027 **المكان:** كوالالمبور **الرسوم:** Euro 5200

## نظرة عامة

تنسيق خدمات دعم المدير هو موضوع دورة من أسبوع للمساعدين الإداريين والمساعدين الشخصيين وموظفي السكرتارية ومنسقي الإدارات، ويخرج منها المشاركون بملف خدمات دعم المدير. يحدد المشاركون اتفاقية الدعم ويطبقون قواعد قرارات التقويم ويوجهون المراسلات ويفرزون المكالمات والزوار ويجهزون الاجتماعات والسفر ويتعاملون مع المعلومات السرية ويتابعون المهام المسندة ويحفظون أدلة الخدمة. تنشئ الدورة تسليمات دعم خاضعة للمساءلة. وتقدم أجايل للتدريب موضوع تنسيق خدمات دعم المدير.

## الفئة المستهدفة

- وظائف الدعم الإداري المسؤولة عن طلبات المدير وتنسيق الإدارة
- وظائف الدعم الشخصي المسؤولة عن التقويم والمراسلات وترتيبات السفر
- وظائف السكرتارية المسؤولة عن المكالمات والزوار والاجتماعات والمواد السرية
- وظائف تنسيق المكتب المسؤولة عن تسليم المهام ومتابعة المواعيد
- وظائف دعم الإدارة المسؤولة عن سجلات الخدمة وأدلة الإكمال

تفترض الدورة أن المشاركين يدعمون مديرين أو إدارات، ولا تتناول الاستشارات التنفيذية الاستراتيجية أو حوكمة مجالس الإدارة أو مشتريات السفر التخصصية.

## الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة تنسيق خدمات دعم المدير 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 متطلبات دعم المدير وأولوياته وقنواته ومخاطر الخدمة
- بناء ضوابط التقويم والمراسلات والمكالمات والزوار
- تطبيق أساليب قرارات الاجتماعات والسفر والمعلومات السرية
- استخدام سجلات المهام المسندة والتسليم والمواعيد والتصعيد
- تقييم إكمال الخدمة وجودة الأدلة
- بناء ملف خدمات دعم المدير

## جدول الدورة

### اليوم 1: اتفاقية دعم المدير

- ميثاق خدمات دعم المدير
- مصفوفة المسؤوليات والحدود
- سجل استقبال الطلبات والأولويات
- ملف تفضيلات الاتصال
- سجل مخاطر خدمات الدعم

### اليوم 2: ضبط التقويم والمراسلات

- مجموعة قواعد قرارات التقويم
- شبكة معالجة تعارض المواعيد
- مصفوفة توجيه المراسلات
- سجل مواعيد الاستجابة
- سجل تسليم اعتماد الوثائق

AGILE LEADERS
Training Center

## اليوم 3: المكالمات والزوار والاجتماعات

- دليل قرار فرز المكالمات
- بروتوكول استقبال الزوار
- قائمة فحص جاهزية الاجتماعات
- ورقة ضبط جدول الأعمال والحزمة
- سجل متابعة القرارات والإجراءات

## اليوم 4: السفر والسرية والتفويض

- نموذج تأكيد متطلبات السفر
- قائمة فحص خط السير والتبعيات
- دليل قرار المعلومات السرية
- سجل ضبط المهام المسندة
- مسار تصعيد استثناءات الدعم

## اليوم 5: ممارسة دعم المدير

- تمرين التقويم والمراسلات
- محاكاة فرز المكالمات والزوار
- تمرين جاهزية الاجتماع والسفر
- تمرين تسليم المهام السرية
- التمرين الختامي لملف خدمات دعم المدير

## التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة مبنية على بيئات الشركات والرعاية الصحية والتعليم والخدمات المهنية والدعم الصناعي.

- نشاط مقترح: تحويل تفضيلات المدير إلى حدود دعم وقواعد قرار
- نشاط مقترح: معالجة تعارضات التقويم وتوجيه مراسلات حساسة للوقت
- نشاط مقترح: فرز المكالمات والزوار مع حماية المعلومات السرية
- نشاط مقترح: تنسيق تبعيات الاجتماع والسفر وإغلاق الإجراءات المسندة

AGILE LEADERS
Training Center

## الأسئلة الشائعة

### لمن تناسب دورة تنسيق خدمات دعم المدير؟

تناسب الدورة المساعدين والمنسقين الذين يدعمون مديرين أو إدارات، وتفترض مسؤولية حالية عن التقويم أو الاتصالات أو الاجتماعات أو السفر أو المتابعة.

### كيف يختلف تنسيق دعم المدير عن تدريب استراتيجية المساعد التنفيذي؟

يضبط تنسيق دعم المدير طلبات الخدمة المتكررة وتسليماتها، بينما يركز تدريب استراتيجية المساعد التنفيذي على شراكة الأعمال والحكم الاستشاري وأولويات القيادة العليا.

### ما الذي تتضمنه اتفاقية دعم المدير؟

تحدد اتفاقية دعم المدير نطاق الخدمة والأولويات وصلاحيات القرار وتفضيلات الاتصال وقواعد التقويم وحدود السرية ومسارات التصعيد والأدلة ونقاط المراجعة.

### كيف تعالج تعارضات التقويم؟

تعالج تعارضات التقويم باستخدام الغرض والاستعجال وأولوية صاحب المصلحة والتبعيات واحتياجات التحضير ووقت السفر وخيارات التفويض وقواعد قرار المدير المتفق عليها.

### كيف تتابع مهام المدير المسندة؟

تتابع مهام المدير المسندة من خلال نتيجة محددة ومالك وموعد وتبعية وحالة وإجراء تال ونقطة تصعيد ودليل إكمال محفوظ.

## الخاتمة

يأخذ المشاركون إلى العمل ملف خدمات دعم المدير الذي يربط اتفاقيات الدعم والتقويم والمراسلات والمكالمات والزوار والاجتماعات والسفر والسرية والمهام المسندة والأدلة. يستبدل الملف المساعدة غير الرسمية بقرارات محددة وتسليمات خاضعة للمساءلة. ويساعد مهنيي الدعم على حماية الأولويات وتنسيق التبعيات وإظهار حالة إكمال طلبات المدير.