

# دورة إتقان عمل المحترفين الإداريين والدعم التنفيذي

19 – 23 يوليو 2027

أمستردام

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة إتقان عمل المحترفين الإداريين والدعم التنفيذي

**المرجع:** 179_116533 **التاريخ:** 19 – 23 يوليو 2027 **المكان:** أمستردام **الرسوم:** Euro 5700

## نظرة عامة

إتقان عمل المحترفين الإداريين والدعم التنفيذي هو موضوع دورة متقدمة من أسبوع للمحترفين الإداريين والسكرتارية والمساعدين الشخصيين وموظفي الدعم التنفيذي، ويخرج منها المشاركون بمحفظة تشغيل المحترف الإداري. تدمج الدورة تحديد قيمة الدور وضبط الأولويات وعبء العمل والتواصل والاجتماعات والوثائق وخدمة أصحاب المصلحة والحكم المهني والسرية والفاعلية ضمن نظام تشغيل شخصي. وتشمل عدة أدوار دعم لا مكتبا تنفيذيا واحدا. وتقدم أجايل للتدريب موضوع إتقان عمل المحترفين الإداريين.

## الفئة المستهدفة

- وظائف الدعم الإداري المسؤولة عن الأولويات وتدفقات العمل واستمرارية الخدمة
- وظائف السكرتارية المسؤولة عن التواصل والاجتماعات والمراسلات والسجلات
- وظائف المساعدة الشخصية المسؤولة عن الوصول والارتباطات وتنسيق أصحاب المصلحة
- وظائف الدعم التنفيذي المسؤولة عن التوقع والحكم والعمل السري
- وظائف تنسيق المكاتب المسؤولة عن الطلبات المشتركة ووضوح عبء العمل

تفترض الدورة أن المشاركين يؤدون عملا إداريا أو دعما تنفيذيا، ولا تتناول إجراءات المكاتب التأسيسية أو إدارة المكتب على مستوى المؤسسة أو سلطة القرار التنفيذي.

## الإدارات والقطاعات المستهدفة

تطور الدورة إتقان عمل المحترفين الإداريين في الخدمات المؤسسية والخدمات المالية والرعاية الصحية والتعليم والضيافة والمؤسسات العامة.

- الخدمات المؤسسية والدعم التنفيذي
- الوظائف الإدارية في الخدمات المالية والمهنية
- دعم القيادة في الرعاية الصحية والتعليم
- تنسيق المكاتب في الضيافة وعمليات التجزئة
- الخدمات الإدارية في المؤسسات العامة وغير الربحية

AGILE LEADERS
Training Center

## أهداف التعلم

بنهاية الدورة سيكون المشاركون قادرين على:

- تحليل توقعات الدور وحدود الخدمة بين وظائف الدعم
- ترتيب الارتباطات وفق نظام تشغيل شخصي
- تطبيق ضوابط ضمان التواصل والاجتماعات والوثائق
- استخدام أساليب خدمة أصحاب المصلحة والإدارة نحو الأعلى
- تقييم خيارات السرية والحكم وعبء العمل والتصعيد
- بناء محفظة تشغيل المحترف الإداري

## جدول الدورة

### اليوم 1: تكامل الدور والقيمة

- خريطة قيمة الدور الإداري
- مصفوفة حدود خدمة الدعم
- لوحة مواءمة توقعات المسؤول التنفيذي
- سجل أدلة المصداقية المهنية
- تقييم فجوات التشغيل بين الأدوار

### اليوم 2: الأولويات وضبط عبء العمل

- شبكة استقبال الارتباطات وفرزها
- مصفوفة معالجة تعارض الأولويات
- لوحة سعة عبء العمل والمواعيد
- قائمة فحص التوقع والنظرة المستقبلية
- منهج ضبط المقاطعة واستعادة التركيز

AGILE LEADERS
Training Center

## اليوم 3: التواصل والتنسيق

- مخطط التواصل وفق الجمهور والغرض
- قالب إحاطة الإدارة نحو الأعلى
- قائمة فحص جاهزية الاجتماع ومتابعته
- شبكة جودة المراسلات التنفيذية
- خريطة الاستجابة لخدمة أصحاب المصلحة

## اليوم 4: الحكم والفاعلية المهنية

- دليل قرار السرية وحسن التقدير
- مصفوفة سيناريوهات الحكم الإداري
- إطار الاستجابة للوصول وحراسة البوابة
- مخطط حدود التصعيد والتسليم
- لوحة مراجعة الفاعلية الشخصية

## اليوم 5: ممارسة الإتقان الإداري

- تمرين حدود الدور والتوقعات
- محاكاة تعارض الأولويات وعبء العمل
- تمرين الإحاطة والاستجابة لأصحاب المصلحة
- تمرين سيناريو السرية والتصعيد
- التمرين الختامي لمحفظة تشغيل المحترف الإداري

## التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة من الخدمات المالية والرعاية الصحية والضيافة والتعليم وبيئات الدعم المؤسسي.

- نشاط مقترح: معالجة طلبات متعارضة عبر أدوار الدعم الإداري والتنفيذي
- نشاط مقترح: بناء نظرة مستقبلية من الارتباطات والتبعيات واحتياجات أصحاب المصلحة
- نشاط مقترح: إعداد إحاطة موجزة للإدارة نحو الأعلى ومسار استجابة
- نشاط مقترح: معالجة سيناريو يجمع السرية والوصول والتصعيد

AGILE LEADERS
Training Center

## الأسئلة الشائعة

### لمن تناسب دورة إتقان عمل المحترفين الإداريين والدعم التنفيذي وماذا تفترض؟

تناسب الدورة المحترفين الإداريين والسكرتارية والمساعدين الشخصيين وموظفي الدعم التنفيذي ذوي الخبرة الذين يحتاجون إلى نظام تشغيل متقدم ومتكامل.

### كيف يختلف إتقان عمل المحترفين الإداريين عن المهارات الإدارية التأسيسية؟

يدمج الإتقان الإداري الأولويات وعبء العمل والإدارة نحو الأعلى وخدمة أصحاب المصلحة والحكم والسرية والتنسيق بين الأدوار، بينما يركز التدريب التأسيسي على المهام والإجراءات المكتبية الأساسية.

### ماذا تتضمن محفظة تشغيل المحترف الإداري؟

تتضمن المحفظة حدود الأدوار ومواءمة التوقعات وضوابط الأولويات ومنظور عبء العمل وخطط التواصل وفحوص الاجتماعات والوثائق ومسارات أصحاب المصلحة وخيارات السرية ومسارات التصعيد ومراجعات الفاعلية.

### كيف يدير المحترفون الإداريون الأولويات المتعارضة؟

يقارن المحترفون الإداريون الاستعجال والقيمة والتبعية والصلاحية والجهد وأثر الخدمة، ثم يؤكدون المفاضلات ويرتبون الارتباطات ويوضحون النتائج ويحافظون على نظرة مستقبلية ظاهرة.

### كيف يدير موظفو الدعم التنفيذي العمل نحو الأعلى دون تجاوز الصلاحية؟

يستخدم موظفو الدعم التنفيذي أدلة موجزة وخيارات واضحة وتذكيرات في وقتها وحدودا مؤكدة وتصعيدا موثقا، مع إبقاء القرار النهائي لدى القائد المخول.

## الخاتمة

يأخذ المشاركون إلى العمل محفظة تشغيل المحترف الإداري التي تربط قيمة الدور والأولويات وعبء العمل والتواصل والاجتماعات والوثائق وأصحاب المصلحة والحكم والسرية والتصعيد. وتمنح العمل الإداري إيقاع تشغيل قابلا للتكرار عبر حدود الأدوار. وتحسن المحفظة وضوح الخدمة والفاعلية المهنية دون نقل سلطة القرار التنفيذي.