BLACKBIRD FOR TRAINING

إدارة مكتب القيادة العليا وممارسات السكرتارية التنفيذية

UK Traininig

PARTNER

www.blackbird-training.com

إدارة مكتب القيادة العليا وممارسات السكرتارية التنفيذية

إدارة مكتب القيادة العليا وممارسات السكرتارية التنفيذية هي إدارة مكتب القائد الأعلى: ضبط جدول المسؤول ومراسلاته، وإعداد أوراق مجلس الإدارة واللجان، وحماية المواد السرية، وتنسيق عمل من يعتمدون على هذا المكتب. تمتد هذه الدورة أسبوعين، وهي موجهة إلى السكرتيرين والمساعدين التنفيذيين ذوي الخبرة الذين يخدمون المديرين والرؤساء التنفيذيين، وتنتهي بدليل تشغيل لمكتب القيادة مع خطة عمل شخصية.

مقدمة

تقوم الدورة على ثلاثة أساليب. إدارة دورة حياة المعلومات تتعامل مع كل ورقة وملف بوصفهما ينتقلان من الإنشاء إلى الاستخدام والحفظ ثم الإتلاف، ليتمكن مكتب القائد من إيجاد المواد وحمايتها والإفراج عنها بصورة صحيحة. وتحليل السبب الجذري يتتبع المشكلة المتكررة حتى مصدرها قبل اختيار العلاج. والذكاء العاطفي يصف أثر الوعي الذاتي والتعاطف في السلوك تحت الضغط. المستوى تطبيقي متقدم، وتتيح الأيام الأربعة عشر تدريبا كاملا على دورات المجلس وحالات السرية ودعم القرار عبر محاكاة المكتب ودراسات الحالة وسيناريوهات التنسيق.

أهداف الدورة

- التمييز بين حراسة البوابة والتيسير واختيار مقدار الوصول إلى المسؤول الذي يستحقه كل طلب
- المقارنة بين صيغ جدول الأعمال وحزمة أوراق المجلس والمحاضر وتطبيق كل منها على دورة لجنة كاملة
- تطبيق إدارة دورة حياة المعلومات وتصنيف الحساسية على المواد التي يتعامل معها القائد الأعلى
- تفسير مشكلة تشغيلية متكررة بتحليل السبب الجذري وتبرير العلاج المقترح على المسؤول
- تطبيق أساليب الذكاء العاطفي والمرونة عند التعامل مع الزوار الصعبين والأزمات والمطالب المتزاحمة
- تحديد مسار تطوير نحو قيادة فريق دعم واختيار القدرات التي تبنى أولا

الفئة المستهدفة

- المساعدون ذوو الخبرة لدى المديرين والرؤساء التنفيذيين، وعليهم تحديد الطلبات التي تصل إلى المسؤول وتلك التي تعالج في مكان آخر
- المساعدون التنفيذيون الذين يديرون دورات المجلس واللجان، وعليهم الحكم على محتوى كل حزمة وموعد الإفراج عنها
- الإداريون الأقدمون المنسقون لمكتب القيادة، وعليهم اختيار الإجراءات والسجلات والضوابط التي يعمل بها المكتب
- المساعدون الشخصيون المتعاملون مع المواد الحساسة، وعليهم تحديد تصنيفها ومن يحق له الاطلاع عليها ومدة حفظها
- منسقو المكاتب المستعدون لقيادة فريق دعم، وعليهم اختيار طريقة تفويض العمل وتطوير الموظفين المبتدئين

UK Traininig
PARTNER

محاور الدورة

اليوم 1: مكتب القيادة واحتياجات المسؤول

- حارس البوابة مقابل الميسر: طريقتان لإدارة الوصول إلى القائد الأعلى
- تطور المهنة: كيف تغير دعم القادة الكبار عبر الزمن
- القيمة الاستراتيجية لمهنيي الدعم: الإسهام في فاعلية القيادة وسمعتها
- ملف مهام المساعد الأقدم: المسؤوليات وحدود الصلاحية وخطوط التبعية
- الحضور المهني والأخلاقيات: الصورة المهنية والنزاهة ومعايير السلوك

اليوم 2: إدارة مكتب القيادة

- الإدارة المركزية مقابل الموزعة: مكتب واحد مقارنة بدعم مشترك بين الفرق
- مبادئ إدارة مكاتب القيادة: المعايير وحدود التفويض ومستويات الخدمة
- ضبط سير العمل: توجيه الموافقات والتواقيع والطلبات عبر المكتب
- تصميم أنظمة المكتب: السجلات وجداول المتابعة وقوائم التحقق للعمل اليومي
- ضبط الوثائق ومعايير الجودة: قواعد الإصدارات وفحوص ما قبل الإفراج

اليوم 3: الحوار الشفهي مع أصحاب المصلحة الكبار

- أصحاب المصلحة الداخليون مقابل الخارجيين: أعضاء المجلس والموظفون والعملاء والمسؤولون
- الإحاطات الشفهية: تقديم مستجدات موجزة للمسؤول بين ارتباطاته
- الاستماع وطرح الأسئلة: أساليب الاستيضاح لتعليمات القادة
- العوائق وعلاجها: التراتبية والضغط والغموض في محادثات القادة
- البروتوكول بين الثقافات: اللياقة والألقاب ودرجة الرسمية مع الوفود الدولية

اليوم 4: المراسلات المكتوبة باسم المسؤول

- الصياغة للتوقيع مقابل الكتابة باسمك: الصوت والصلاحية
- كتابة البريد الإلكتروني للقادة: عناوين الرسائل والملخصات وطلبات الإجراء للقارئ المشغول
- مذكرات الإحاطة والمذكرات الداخلية: هياكل من صفحة واحدة للقرارات والمستجدات
- الخطابات الرسمية للقادة: البروتوكول وصيغ المخاطبة والختام
- مراسلات ما قبل الارتباط: الدعوات والتأكيدات وطلبات الإحاطة قبل الفعاليات

اليوم 5: الإنتاجية الرقمية لمكتب القيادة

- الوصول المفوض مقابل صندوق البريد المشترك: نموذجان في Outlook لبريد المسؤول
- ميزات Outlook المتقدمة: القواعد والخطوات السريعة والتصنيفات وأذونات التقويم
- أدوات الإنتاجية في Word: الأنماط وتعقب التغييرات ومقارنة المستندات
- Excel لإدارة المكتب: جداول المتابعة ودوال البحث والجداول الملخصة للتقارير
- PowerPoint والتعاون السحابي: إعداد شرائح القائد والتحرير المشترك للملفات

اليوم 6: المنصات الرقمية ومساعدات الذكاء الاصطناعي

- Google Workspace مقابل Microsoft Teams: مساحات التعاون لأعمال المكتب والمجلس
- منصات الجدولة الإلكترونية: تنسيق التوفر بين جداول عدة قادة
- أنظمة إدارة المهام: الإسناد والمتابعة وإغلاق إجراءات المكتب
- أدوات التعاون الافتراضي: إدارة الجلسات الهجينة ومشاركة أعضاء المجلس عن بعد
- أدوات الذكاء الاصطناعي للمساعدين الأقدمين: الصياغة والتلخيص والتحقق بمراجعة بشرية

اليوم 7: تخطيط جدول المسؤول وأولوياته

- التحكم الاستباقي مقابل التفاعلي في الجدول: التخطيط المسبق مقارنة بالاستجابة للطلبات
- أطر الإنتاجية الشخصية: تجميع المهام وفترات التركيز وإجراءات التخطيط الأسبوعي
- نماذج ترتيب الأولويات: ترتيب المطالب المتزاحمة حسب القيمة والموعد والأثر
- خدمة عدة مسؤولين: الاتفاق على الأولوية والوصول وأوقات الإنجاز
- تحسين التقويم ومضيعات الوقت: فواصل السفر وفترات التحضير وحدود المقاطعات

اليوم 8: تنسيق المجلس واللجان والفعاليات

- جدول الأعمال مقابل حزمة أوراق المجلس: ترتيب البنود مقارنة بأوراق القرار الكاملة
- تخطيط لقاءات القادة: المكان والحضور والنصاب وقوائم التحقق اللوجستية
- إعداد جدول الأعمال والأوراق: جمعها وتنسيقها والإفراج عنها في موعدها
- أساليب كتابة المحاضر: تسجيل القرارات والإجراءات والمسؤولين والآراء المخالفة بدقة
- المؤتمرات والفعاليات وتتبع الإجراءات: إدارة الفعاليات الكبيرة ومتابعة الالتزامات

اليوم 9: حوكمة البيانات والوثائق

- الأرشيف الورقي مقابل الرقمي: مقارنة الحفظ وسرعة الاسترجاع وطرق الإتلاف
- إدارة دورة حياة المعلومات: المراحل من الإنشاء حتى الأرشفة أو الإتلاف
- أنظمة الحفظ الرقمي: التصنيف والبيانات الوصفية وصلاحيات الوصول لملفات القيادة
- دقة البيانات وضبط جودتها: فحوص التحقق للتقارير والسجلات
- مبادئ إدارة المعرفة: توثيق الخبرة ليعمل المكتب أثناء الغياب

اليوم 10: السرية والامتثال والأمن

- سري مقابل مقيد مقابل عام: تصنيف المواد حسب الحساسية والجمهور
- التعامل مع مواد القيادة الحساسة: قواعد الحفظ والنقل والمكتب النظيف
- قوانين الخصوصية والامتثال: مبادئ عامة للبيانات الشخصية في مكاتب القيادة
- الوعي بالأمن السيبراني: التصيد وانتحال صفة القادة وحماية الأجهزة
- منع المخاطر والحد منها: سيناريوهات الاختراق والخطوات الأولى الواجبة

اليوم 11: حل المشكلات ودعم القرار

- التفكير النقدي مقابل الحكم الحدسي: متى يخدم كل منهما القرارات الإدارية
- تحليل السبب الجذري: تتبع مشكلات المكتب المتكررة حتى مصدرها
- اتخاذ القرار الإداري: موازنة الخيارات والمعايير وحدود التصعيد
- إدارة التحديات التشغيلية: التعارضات والتأخير والمدخلات الناقصة بهدوء
- دعم قرارات المسؤول: إعداد أوراق الخيارات وملخصات الخلفية

اليوم 12: المرونة والاتزان والسلوك في الأزمات

- التغيير المخطط مقابل الأزمة المفاجئة: متطلبات مختلفة على موظفي الدعم الأقدمين
- إدارة التغيير بفاعلية: تعديل الإجراءات عند تغير أولويات القيادة
- المرونة تحت الضغط: عادات التعافي وحدود عبء العمل في المكاتب المزدحمة
- الذكاء العاطفي في العمل الإداري: الوعي الذاتي والتعاطف وضبط النفس عمليا
- المواقف الصعبة والمهنية في الأزمات: الزوار المنزعجون والشكاوى والطوارئ

اليوم 13: النمو نحو قيادة فريق الدعم

- المسار التخصصي مقابل الإشرافي: تعميق الخبرة مقارنة بقيادة فرق الدعم
- المسارات المهنية للإداريين: المساعد الأقدم ورئيس الديوان ومدير المكتب
- استراتيجية التطوير المهني: تحديد الأهداف واختيار طرق التعلم
- العلامة الشخصية والتواصل المهني: السمعة وشبكات الأقران وبناء العلاقات
- سلوكيات القيادة للتقدم المستقبلي: التفويض والتوجيه وتطوير الموظفين المبتدئين

اليوم 14: تطبيق محاكاة مكتب القيادة المتكاملة

- السيناريو المحاكى مقابل اليوم الفعلي: التعلم من ضغط المكتب في المحاكاة
- دراسات حالة عملية: تطبيق أساليب الجدول والمجلس والسرية معا
- محاكاة مكتب القيادة: إدارة يوم كامل للمسؤول تحت ضغط واقعي
- سيناريوهات التنسيق والمراجعة النهائية للكفاءة: تطبيق الأساليب السابقة على طلبات حية
- دليل التشغيل وخطة العمل الشخصية: استكمال المخرج النهائي

المهارات التي ستكتسبها

- حراسة بوابة المسؤول
- إعداد حزمة أوراق المجلس
- كتابة المحاضر
- تصنيف الحساسية
- تحليل السبب الجذري
- إدارة جداول عدة مسؤولين
- صياغة أوراق الخيارات
- قيادة فريق الدعم

لماذا تحضر هذه الدورة

- من الاستجابة لكل طلب يخص وقت المسؤول إلى تصفية الوصول وفق قواعد متفق عليها
- من تجميع أوراق المجلس في اللحظة الأخيرة إلى إدارة الدورة كاملة من جدول الأعمال إلى المحاضر والإجراءات
- من التعامل مع المواد الحساسة بالحدس إلى تصنيفها وحفظها والإفراج عنها وفق قواعد محددة
- من العمل دون منهج مكتوب إلى دليل تشغيل وخطة عمل شخصية لمكتب القيادة

الخاتمة

إدارة مكتب القائد الأعلى تعني حماية وقت المسؤول والمواد السرية للمنظمة ودورة الحوكمة التي تمر بها القرارات. وتوضح الدورة ثلاثة فروق: حراسة البوابة مقابل التيسير، وجدول الأعمال مقابل حزمة أوراق المجلس، والمواد السرية مقابل المقيدة. وعلى مدى أربعة أسبوعين تناسب المساعدين ذوي الخبرة لدى المديرين والرؤساء التنفيذيين الذين يتقنون المراسلات والجداول المعتادة ويحتاجون الآن إلى أساس كامل في إدارة مكاتب القيادة والانتقال إلى قيادة الآخرين.

الأسئلة الشائعة عن الدورة

ما إدارة مكتب القيادة العليا وممارسات السكرتارية التنفيذية؟

هي إدارة مكتب القائد الأعلى: ضبط الوصول والجدول، وصياغة المراسلات للتوقيع، وإعداد أوراق المجلس واللجان، وحماية المواد السرية، وتنسيق عمل الموظفين الذين يعتمدون على هذا المكتب.

ما الفرق بين جدول الأعمال وحزمة أوراق المجلس في إدارة مكتب القيادة العليا؟

جدول الأعمال هو ترتيب البنود مع توقيتاتها والمسؤولين عنها. أما حزمة أوراق المجلس فهي مجموعة الأوراق الكاملة وراء كل بند من تقارير وخيارات وتوصيات، وتصدر مسبقا ليستعد الأعضاء لقراراتهم.

ما الأساليب التي تتبعها دورة إدارة مكتب القيادة العليا؟

تتبع الدورة إدارة دورة حياة المعلومات للمواد، وتحليل السبب الجذري للمشكلات المتكررة، والذكاء العاطفي للسلوك تحت الضغط، مع تطبيقها عبر محاكاة المكتب وتمارين دورات المجلس.

هل تناسب دورة إدارة مكتب القيادة العليا المساعد الشخصي للرئيس التنفيذي؟

نعم. يتدرب مساعدو الرؤساء التنفيذيين على حراسة البوابة ودورات المجلس وتصنيف الحساسية ودعم القرار، وهي تطابق متطلبات خدمة أعلى قائد في المنظمة.

ماذا ينتج المشاركون في دورة إدارة مكتب القيادة العليا؟

ينتج المشاركون دليل تشغيل لمكتب القيادة يغطي قواعد الوصول ومعايير الجدول وخطوات دورة المجلس وقواعد التصنيف، مع خطة عمل شخصية لتطويرهم.