JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة متقدمة في إدارة المكتب للمساعد التنفيذي

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة متقدمة في إدارة المكتب للمساعد التنفيذي

إدارة المكتب للمساعد التنفيذي في المستوى المتقدم محور هذه الدورة التدريبية الممتدة أسبوعين، وهي موجهة إلى المساعدين التنفيذيين الذين يديرون أيضا المكتب ومرافقه وفريقه الإداري، وتنتهي بإعداد خطة تشغيل المكتب متضمنة مستويات الخدمة وسجل الموردين وجدول المناوبات. فالمؤسسات الأكثر رشاقة تجمع اليوم الدعم التنفيذي وقيادة المكتب في دور واحد. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة لمن يحمل المسؤوليتين معا.

لماذا تهم إدارة المكتب للمساعد التنفيذي الآن

تطلب مؤسسات كثيرة اليوم من مساعد واحد رفيع أن يدعم القائد ويدير المكتب وموردي خدماته وموظفيه الإداريين في الوقت نفسه. وجعل العمل الهجين مساحات العمل والاستقبال والمرافق أكثر تقلبا، بينما تدقق الإدارات المالية في كل بند من بنود موازنة المكتب. حين يعمل المكتب وفق مستويات خدمة واضحة وقاعدة موردين مضبوطة وجدول مناوبات عادل يحصل القادة على دعم يعتمد عليه ويجد الموظفون بيئة عمل تؤدي وظيفتها، أما حين يعمل على حسن النية فتنجرف التكاليف وتطول الأعطال وتتراجع أولويات القائد نفسه. وتستند الدورة إلى ممارسات إدارة المرافق المعروفة واتفاقيات مستوى الخدمة ومناهج تقييم أداء الموردين، موصوفة بصورة عامة.

المستفيدون من إدارة المكتب للمساعد التنفيذي

- من يدعم قائدا ويدير أيضا العمليات اليومية للمكتب
- من ينسق موردي النظافة والصيانة والأمن والضيافة
- من يحمل موازنة المكتب ويعتمد طلبات الشراء
- من يشرف على موظفي الاستقبال والسائقين وصغار الإداريين
- من يكتب سياسات المكتب ويعالج طلبات الخدمة الداخلية

تكسب المكاتب الإقليمية والفرعية التي يتولى كل منها مساعد مدير واحد أكثر حين يحضر عدد من شاغلي هذه المناصب معا ويتشاركون دليل خدمات واحدا.

قدرات إدارة المكتب للمساعد التنفيذي

يغادر المشاركون قادرين على تشغيل المكتب بوصفه خدمة مقيسة مع إبقاء أولويات قائدهم محمية.

- تصميم دليل خدمات المكتب ومستهدفات مستوى الخدمة — لصالح الإدارات المعتمدة على دعم المكتب
- بناء سجل الموردين وبطاقة أدائهم — لصالح زملاء المشتريات والمالية
- حساب انحرافات موازنة المكتب وحدود إعادة الطلب — لصالح الإدارة المالية في مراجعة الإنفاق
- تحديد جدول مناوبات ومصفوفة تغطية — لصالح الإداريين وموظفي الاستقبال وخطط إجازاتهم
- تطبيق إجراءات التشغيل القياسية والتعريف بالسياسات — لصالح الموظفين والزوار
- الموازنة بين طلبات القائد ومتطلبات المكتب — لصالح القائد الذي لا يجوز أن يتراجع دعمه

مصطلحات إدارة المكتب للمساعد التنفيذي الأساسية

- اتفاقية مستوى الخدمة — تعهد داخلي يحدد سرعة استجابة المكتب لكل نوع من الطلبات ومدة حله.
- سجل الموردين — قائمة بموردي المكتب تتضمن الفئة ومدة العقد وجهات الاتصال وملاحظات الأداء لاستخدامها عند التجديد.
- الصيانة الوقائية المخططة — خدمة مجدولة لأنظمة المبنى تمنع الأعطال بدلا من انتظار حدوثها.
- جدول المناوبات — توزيع للورديات والتغطية والإجازات بحيث تبقى كل خدمة مكتبية مغطاة في كل يوم عمل.
- انحراف الإنفاق — الفرق بين المخطط والفعلي في نفقات المكتب، ويفسر للإدارة المالية في كل فترة.
- إجراء التشغيل القياسي — تعليمات مكتوبة خطوة بخطوة لمهمة مكتبية متكررة مع المسؤول والاستثناءات.

إدارة المكتب للمساعد التنفيذي يوما بيوم

اليوم 1: الدور المزدوج للمساعد وقائد المكتب

- رسم الدور المزدوج — مهام الدعم التنفيذي مقابل مهام تشغيل المكتب
- دليل خدمات المكتب — ما يقدمه المكتب ولمن
- خريطة العملاء الداخليين — الإدارات والزوار واحتياجات القيادة
- مقارنة تشغيل المكاتب بين القطاعات — الشركات الهندسية والعيادات والوزارات
- الفحص الأساسي لصحة المكتب — الشكاوى والتأخير وتسرب التكاليف

اليوم 2: تصميم تشغيل المكتب

- تقويم تشغيل المكتب — الروتين اليومي والأسبوعي والشهري والسنوي
- قواعد توزيع مساحات العمل — المكاتب وقاعات الاجتماعات والمكاتب المشتركة
- معايير الاستقبال — تدفق الزوار وضبط بطاقات الدخول
- معالجة البريد والشحن — تتبع الوارد والصادر
- قوائم الافتتاح والإغلاق — الأمن والمرافق والمعدات

اليوم 3: تنسيق الموردين

- سجل الموردين — الفئة وجهة الاتصال ومدة العقد وملاحظات الأداء
- جداول مقارنة عروض الأسعار — المفاضلة بين السعر والجودة والتسليم
- مسار طلب الشراء — الموافقات وأوامر الشراء والاستلام
- بطاقات أداء الموردين — التقييم الشهري والتصعيد
- تخطيط التجديد والإنهاء — تجنب التجديد التلقائي

اليوم 4: المرافق وخدمات بيئة العمل

- الإبلاغ عن أعطال المرافق — التسجيل والترتيب والإغلاق
- تقويم الصيانة الوقائية المخططة — المصاعد والتكييف وأنظمة الحريق
- مواصفات خدمات النظافة والضيافة — التكرار والمعايير
- جولات الصحة والسلامة — المخاطر وبيئة العمل وحقائب الإسعاف
- نقل المكاتب وتجديدها — تخطيط بأقل قدر من الإرباك

اليوم 5: موازنات المكتب وضبط التكاليف

- هيكل موازنة المكتب — بنود المستلزمات والخدمات والصيانة والفعاليات
- جدول تتبع الإنفاق — الارتباطات المالية والفعلي والانحرافات
- ضبط مخزون القرطاسية والمستهلكات — حدود إعادة الطلب واتجاهات الاستخدام
- خيارات خفض التكلفة — دمج الموردين وتقليل الهدر
- تفسير انحرافات الموازنة — رفع التجاوزات إلى الإدارة المالية

اليوم 6: الإشراف على الفريق الإداري

- وضوح أدوار الإداريين — مصفوفة المسؤوليات وترتيبات التغطية
- تصميم جدول المناوبات — الورديات والإجازات وتغطية أيام الذروة
- الاجتماع الصباحي القصير لموظفي المكتب — الأولويات والمشكلات والتسليم
- توجيه الإداريين الجدد — حوارات التغذية الراجعة وخطط المهارات
- معالجة ضعف الأداء — الإشارات المبكرة وخطوات التحسين

اليوم 7: سياسات المكتب وإجراءاته

- مجموعة سياسات المكتب — الزوار ومساحات العمل والمعدات والمكتب النظيف
- كتابة إجراءات التشغيل القياسية — الخطوات والمسؤولون والاستثناءات
- صيانة مكتبة الإجراءات — ضبط الإصدارات ونقاط المراجعة
- التعريف بالسياسات — التهيئة والإعلانات والتذكيرات
- معالجة مخالفة السياسات — استجابات متسقة وعادلة

اليوم 8: مستويات الخدمة والعملاء الداخليون

- اتفاقيات مستوى خدمة المكتب — مستهدفات الاستجابة والحل
- قنوات استقبال الطلبات — بريد مكتب المساعدة والنماذج والحضور المباشر
- لوحة أداء الخدمة — التذاكر المفتوحة والمغلقة والمتأخرة
- نبض رضا العملاء الداخليين — استبيانات قصيرة ومتابعة
- سجل التحسين المستمر — معالجة مشكلات المكتب المتكررة

اليوم 9: الموازنة بين الدعم التنفيذي ومتطلبات المكتب

- تخطيط تقسيم الوقت — حماية أولويات القائد أثناء تشغيل المكتب
- التفويض من المساعد التنفيذي إلى فريق المكتب — ما الذي ينتقل
- مسارات التصعيد — طوارئ المرافق مقابل طلبات القائد
- استمرارية أعمال المكتب — الكهرباء والدخول والعمل عن بعد
- رفع أداء المكتب إلى القائد — ملخص شهري في صفحة واحدة

اليوم 10: ممارسة خطة تشغيل المكتب

- بناء سجل الموردين وبطاقة الأداء — مراجعة الأقران
- محاكاة جدول المناوبات ومصفوفة التغطية — اختبار أسبوع الذروة
- صياغة مستهدفات مستوى الخدمة — لعب أدوار مع العملاء الداخليين
- حالة انحراف موازنة المكتب — تفسير تجاوز في الإنفاق
- خطة تشغيل المكتب — مستويات الخدمة وسجل الموردين وجدول المناوبات النهائية

تطبيق إدارة المكتب للمساعد التنفيذي بعد الدورة

- نشر دليل خدمات المكتب بمستهدفات الاستجابة وتسجيل الطلبات مقابلها لمدة شهر.
- بناء سجل الموردين لأكبر خمسة عقود مكتبية وتقييم أداء كل مورد في الربع الأخير.

أسئلة حول إدارة المكتب للمساعد التنفيذي

ما إدارة المكتب للمساعد التنفيذي ولماذا تهم الآن؟

هي الجمع بين دعم قائد رفيع وتشغيل خدمات المكتب وموردیه وموازنته وموظفيه. وتزداد أهميتها لأن المؤسسات الرشيقة تدمج هذين الدورين، فيصبح على شخص واحد أن يبقي القائد وبيئة العمل يعملان بسلاسة.

من الأكثر استفادة من دورة إدارة المكتب للمساعد التنفيذي المتقدمة؟

المساعدون التنفيذيون الذين يديرون أيضا مكاتب أو مرافق أو فرقا إدارية هم الأكثر استفادة، ومعهم مديرو المكاتب المقتربون من الدعم التنفيذي. وتعتمد الشركات الهندسية والعيادات والجهات الحكومية كثيرا على هذا الدور المركب.

كيف تختلف دورة إدارة المكتب للمساعد التنفيذي عن دورة إدارة السجلات؟

تتمحور حول تشغيل المكتب لا تنظيم الوثائق. فدورات السجلات تغطي الحفظ والاستبقاء، بينما تغطي هذه الدورة الموردين والمرافق والموازنات وجداول المناوبات والسياسات ومستويات الخدمة إلى جانب الدعم التنفيذي.

ماذا تعود به من دورة إدارة المكتب للمساعد التنفيذي؟

تعود بخطة تشغيل المكتب متضمنة مستهدفات مستوى الخدمة وسجل الموردين وبطاقة أدائهم وجدول المناوبات ومصفوفة التغطية وجدول تتبع الموازنة، جاهزة للاستخدام في مكتبك.

إدارة المكتب للمساعد التنفيذي: الطريق إلى الأمام

تعرض خطة تشغيل المكتب دليل الخدمات بمستهدفاته وسجل الموردين وجدول المناوبات وروتين تتبع الموازنة. وأول استخدام لها هو الاتفاق على مستويات الخدمة مع الإدارات التي يخدمها المكتب. ويعتمد عليها المساعد المدير وموظفو المكتب والقائد، وتستحق المراجعة بعد الربع الأول لمعرفة المستهدفات الواقعية والموردين الذين يحتاجون إلى إعادة تفاوض.