JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة متقدمة في مهارات السكرتارية والمساعدين الشخصيين

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة متقدمة في مهارات السكرتارية والمساعدين الشخصيين

مهارات السكرتارية والمساعدين الشخصيين في المستوى المتقدم محور هذه الدورة التدريبية الممتدة أسبوعين، وهي موجهة إلى السكرتارية والمساعدين الشخصيين والإداريين ذوي الخبرة الذين يدعمون مسؤولا واحدا أو عدة مسؤولين، وتنتهي بإعداد دليل تشغيل المساعد الشخصي. فأدوار الدعم الرفيعة تحمل اليوم جداول أثقل ووثائق سرية أكثر وسفرا أكثر مما اعتاده المساعد سابقا. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة لمن يريد إدارة دوره بوصفه نظاما مدروسا.

لماذا تهم مهارات السكرتارية والمساعدين الشخصيين الآن

يوزع المسؤولون أسبوعهم اليوم بين المكاتب ومكالمات الفيديو والسفر، فمن يتحكم في جدول المواعيد يتحكم في إيقاع القرارات. كما تضع المجلدات المشتركة والبريد المفوض أوراق الموظفين والأوراق التجارية الحساسة في متناول عدد أكبر من الأشخاص، فترتفع كلفة أي مشاركة غير محسوبة. ويتوقع الزملاء من فريق الدعم أن يكون نقطة اتصال أولى موثوقة. المؤسسة التي تعمل سكرتاريتها ومساعدوها وفق روتين واضح تحمي وقت قادتها وسمعتهم، أما التي تعتمد على الذاكرة وحسن النية فتشهد حجوزات مزدوجة وتجديدات فائتة ووثائق مسربة. وتستند الدورة إلى ممارسات إدارة السجلات المعتمدة ومصفوفة العاجل والمهم وتصنيفات السرية المعروفة.

المستفيدون من مهارات السكرتارية والمساعدين الشخصيين

- من يدير جداول مواعيد مسؤولين اثنين أو أكثر من كبار القادة
- من يتحكم في بريد إدارة كاملة وهواتفها وزوارها
- من يحجز السفر والتأشيرات وخطط الرحلات للقادة
- من ينظم فعاليات القيادة ولقاءاتها الخارجية
- من يحفظ ملفات الموظفين السرية وأوراق مجلس الإدارة

تكسب مجموعات المساعدين التي تخدم طابقا قياديا واحدا أكثر حين يحضر عدد من أفرادها معا، إذ يخرجون بقواعد مواعيد مشتركة ونموذج تسليم موحد.

قدرات مهارات السكرتارية والمساعدين الشخصيين

يغادر المشاركون قادرين على إدارة مكتب دعم رفيع بوصفه مجموعة من الإجراءات الموثقة لا سلسلة من ردود الفعل.

- تصميم قواعد ملكية الجدول وحل التعارض — لصالح مسؤولين يتنافسون على الساعات نفسها
- تطبيق مصفوفة العاجل والمهم على الطلبات الواردة — لصالح أولويات المسؤول الحقيقية
- بناء روتين فرز البريد والملخص اليومي — لصالح قادة يحتاجون ملخصا واحدا لا خمسين رسالة
- تحديد طرق التعامل مع الأوراق المقيدة — لصالح الموارد البشرية والشؤون القانونية ومجلس الإدارة
- بناء حزم السفر والفعاليات مع البدائل — لصالح المسافرين والضيوف
- تقييم السجلات وفق خطة الملفات وجدول الاستبقاء — لصالح المدققين والزملاء الباحثين عن الوثائق

مصطلحات مهارات السكرتارية والمساعدين الشخصيين الأساسية

- المسؤول المدعوم — القائد الذي يدعمه المساعد ويدير وقته ومراسلاته وارتباطاته.
- تعارض المواعيد — ارتباطان أو أكثر يتنافسان على الوقت نفسه ويحسمان وفق قواعد أولوية متفق عليها.
- فرز البريد الوارد — تصنيف الرسائل إلى تنفيذ أو تفويض أو حفظ أو حذف حتى لا ينتظر أمر عاجل دون رؤية.
- جدول تشغيل الفعالية — وثيقة زمنية تحدد كل نشاط ومسؤوله ومكانه من التجهيز حتى الختام.
- خطة الملفات — قائمة منظمة لمجلدات السجلات تعكس وظائف العمل ليحفظ كل مستند ويسترجع بالطريقة نفسها.
- حزمة التسليم — مجموعة وثائق تمكن الزميل من تغطية الدور خلال الإجازة دون ضياع الارتباطات أو السياق.

مهارات السكرتارية والمساعدين الشخصيين يوما بيوم

اليوم 1: دور الدعم الإداري الرفيع اليوم

- رسم خريطة دور الدعم — المسؤولون والزملاء وحدود حراسة البوابة
- اتفاقيات التوقعات مع المسؤولين — الصلاحية والوصول وحدود التصعيد
- أنماط الدعم الهجين وعن بعد — الحضور دون متابعة مستمرة
- تدقيق نظام العمل الشخصي — أين يتسرب الوقت والانتباه
- مقارنة الدعم بين القطاعات — الرعاية الصحية والطاقة والخدمات المهنية

اليوم 2: التحكم في مواعيد عدة مسؤولين

- قواعد ملكية جدول المواعيد — من يحجز ومن يؤجل ومن يعتذر
- بروتوكولات حل التعارض — ترتيب الطلبات المتنافسة من عدة مسؤولين
- فترات الفاصل والتحضير — حماية وقت التفكير في الجدول
- مراجعة الارتباطات الدورية — حذف الاجتماعات عديمة الجدوى
- آداب التقويم المشترك — رموز الألوان وعلامات الخصوصية والحجز المبدئي

اليوم 3: حسن تقدير الأولويات وعبء العمل

- مصفوفة العاجل والمهم — فرز الطلبات قبل قبولها
- الاعتذار بلباقة — إعادة التفاوض على المهل نيابة عن المسؤول
- تجميع المهام وفترات التركيز — تقليل المقاطعات في المكاتب المزدحمة
- روتين بداية اليوم ونهايته — إغلاق الحلقات قبل المغادرة
- لوحات وضوح عبء العمل — إطلاع المسؤولين على ما هو قيد التنفيذ

اليوم 4: فرز البريد الوارد وتدفق المعلومات

- فئات فرز البريد الوارد — تنفيذ أو تفويض أو حفظ أو حذف
- مخططات المجلدات والتصنيفات — العثور على أي رسالة في ثوان
- الوصول المفوض إلى البريد — قواعد القراءة والرد
- الملخص اليومي للمسؤول — ما يحتاج انتباهه فعلا
- متتبعات المتابعة — ملاحقة الردود المعلقة دون إحراج

اليوم 5: التعامل مع المعلومات السرية

- تصنيفات السرية — عام وداخلي ومقيد وسري
- سياسة المكتب النظيف والشاشة — التعرض الورقي والرقمي
- شؤون الموظفين الحساسة — أوراق الرواتب والتأديب والملفات الصحية
- طرق المشاركة الآمنة — كلمات المرور والروابط المؤقتة وسجلات الاطلاع
- الكتمان تحت الضغط — الرد على أسئلة الزملاء الفضولية

اليوم 6: لوجستيات السفر وخطط الرحلات

- موجز طلب السفر — الغرض ونطاق الميزانية والتفضيلات
- وثيقة خط الرحلة — الطيران والتنقل البري وجهات الاتصال والبدائل
- قوائم التأشيرات والوثائق — المهل الزمنية وتنبيهات التجديد
- معلومات واجب الرعاية — جهات الطوارئ وملاحظات مخاطر السفر
- حزم تسوية المصاريف — مطابقة الإيصالات قبل الموعد النهائي

اليوم 7: لوجستيات الفعاليات والاجتماعات

- جداول تشغيل الفعالية — التوقيت الدقيق والمسؤولون
- اختيار القاعة والموردين — السعة وسهولة الوصول ومتطلبات الضيافة
- إدارة قوائم الضيوف وتأكيد الحضور — الجلوس والبطاقات والاحتياجات الخاصة
- تجهيز الاجتماع الهجين — تقنيات القاعة وتجربة الحضور عن بعد
- ختام ما بعد الفعالية — رسائل الشكر والتكاليف والدروس المسجلة

اليوم 8: ضبط السجلات وانضباط الوثائق

- هيكل خطة الملفات — مطابقة المجلدات لوظائف العمل
- عادات ضبط الإصدارات — التسمية والتأريخ وقفل النسخ النهائية
- جداول الاستبقاء عمليا — ما يحفظ وما يؤرشف وما يتلف
- روتين المسح الضوئي والرقمنة — فهرسة الورق في سجلات قابلة للبحث
- تمارين الاسترجاع — إحضار أي وثيقة يطلبها المسؤول بسرعة

اليوم 9: الحضور المهني والعلاقات

- حضور الاستقبال — الترحيب بالزوار وصناعة الانطباع الأول
- آداب الهاتف ومكالمات الفيديو — الفرز والانتظار والتحويل
- التواصل الحازم مع كبار المسؤولين — وضوح دون تملق
- شبكة زملاء المساعدين — تبادل المعلومات بين الإدارات
- المرونة النفسية والحدود — إدارة ضغط عدة مسؤولين

اليوم 10: ممارسة دليل تشغيل المساعد الشخصي

- محاكاة تعارض مواعيد عدة مسؤولين — الحل تحت ضغط الوقت
- سباق فرز البريد — تفريغ صندوق بريد تجريبي بالكامل
- بناء خط رحلة — حزمة متكاملة مع البدائل
- صياغة حزمة التسليم — ملاحظات التغطية خلال الإجازة والغياب
- دليل تشغيل المساعد الشخصي — جمع الروتين والقواعد والقوالب النهائية

تطبيق مهارات السكرتارية والمساعدين الشخصيين بعد الدورة

- الاتفاق كتابيا مع كل مسؤول على قواعد ملكية الجدول وحل التعارض ونشرها على الطابق القيادي.
- تطبيق فئات فرز البريد والملخص اليومي أربعة أسابيع ثم مراجعة أزمنة الاستجابة مع المسؤول.

أسئلة حول مهارات السكرتارية والمساعدين الشخصيين

ما مهارات السكرتارية والمساعدين الشخصيين المتقدمة ولماذا تهم الآن؟

هي الإجراءات التي يستخدمها كبار المساعدين لضبط المواعيد والبريد والأوراق السرية والسفر والسجلات لمسؤولين مشغولين. وتزداد أهميتها لأن الجداول الهجينة والبريد المفوض وكثرة السفر تضاعف الارتباطات التي يجب أن يحملها مساعد واحد دون أن يسقط أيا منها.

من الأكثر استفادة من دورة مهارات السكرتارية والمساعدين الشخصيين المتقدمة؟

السكرتارية والمساعدون الشخصيون والإداريون ذوو الخبرة الداعمون لكبار القادة هم الأكثر استفادة، وخاصة من يخدم عدة مسؤولين في وقت واحد. وتظهر الفائدة بوضوح في مكاتب الرعاية الصحية والطاقة والخدمات المهنية حيث تتغير الجداول يوميا.

كيف تختلف دورة مهارات السكرتارية والمساعدين الشخصيين عن دورة إدارة المكاتب؟

تركز على دعم المسؤولين أفرادا لا على تشغيل خدمات المكتب. فدورة إدارة المكاتب تغطي المستلزمات والمرافق والاستقبال، بينما تتمحور هذه الدورة حول تقدير المواعيد والسرية وسفر القادة ونظام العمل الشخصي للمساعد.

ماذا تعود به من دورة مهارات السكرتارية والمساعدين الشخصيين؟

تعود بدليل تشغيل المساعد الشخصي متضمنا قواعد المواعيد وفئات الفرز وممارسات السرية وقوالب السفر وحزمة التسليم. ويحول هذا الدليل ما تحفظه في ذهنك إلى نظام يتبعه زملاؤك في غيابك.

مهارات السكرتارية والمساعدين الشخصيين: الطريق إلى الأمام

يجمع دليل تشغيل المساعد الشخصي قواعد المواعيد وفئات الفرز وممارسات السرية وقوالب السفر وحزمة التسليم في مرجع واحد. وأول استخدام له هو الاتفاق مع كل مسؤول على من يحق له حجز وقته أو تأجيله أو الاعتذار عنه. ويعتمد عليه المساعدون وزملاء التغطية والمسؤولون، ويستحق المراجعة بعد أول إجازة لمعرفة التعليمات التي احتاجها الزميل فعلا.