



المعهد العربي للتدريب في الخليج

الإدارة المكتبية العليا والسكرتارية التخصصية

مقدمة:

- ستركز الدورة على تطوير مهارات المشاركين فيما يتعلق بتنظيم وتنسيق إدارة المكاتب وتكريس نظم المعلومات والتقنيات الحديثة لخدمة العمل ورفع معدلات الأداء المكتبي، بالإضافة إلى إطلاع الحضور على قواعد الإتيكيت والبروتوكول وفنون الاتصال والعلاقات العامة وأساليب التعامل مع كبار الشخصيات وأنماط الزائرين، وكيفية السيطرة على ضغوط العمل وتقوية وتنشيط الذاكرة والقدرات العقلية وأساليب الابتكار والإبداع. وتهدف الدورة إلى تعريف المشاركين بالإدارة المكتبية الحديثة وعلاقتها بالسكرتارية، وأنواع السكرتارية ومهامها، وتنمية مهاراتهم وتطوير قدراتهم في مجال السكرتارية، وتحسين مستوى الأداء الشخصي لمدير المكتب والسكرتير العصري

الأهداف التفصيلية :

تهدف هذه الدورة التدريبية إلى إكساب المشاركين المعارف والمهارات التالية :

- تنمية و تطوير قدرات و مهارات العاملين لاكتساب المعارف الحديثة تجاه استخدام الأساليب و التقنيات المعاصرة في أعمال السكرتارية و المحفوظات .
- تنمية مهارات مدراء المكاتب و إمدادهم بالمعونة الفنية اللازمة لأداء العمل بالكفاءة الإنتاجية العالية و تزويدهم بالخبرات و المهارات التي تتطلبها مسؤوليات و واجبات الوظيفة.
- إكساب المشاركين المعارف و الخبرات و المهارات الإدارية و الفنية التي تمكنهم من تحقيق فعالية الاتصال و التنسيق بين الإدارة العليا و باقي أجزاء المنظمة وفقاً لأحدث أساليب التقنية المستخدمة في إدارة الأعمال و إنجازها بصورة تحقق أهداف المنظمة.

محتوى البرنامج :

السكرتارية المعاصرة في المنظمات الحديثة:

- أهمية الإدارة الفعالة لأعمال السكرتاريا في نجاح العمل الإداري
- أنواع السكرتاريا
- المكتب الحديث
- وظائف المكتب الحديث
- أهداف المكتب الحديث
- أهمية إدارة المكاتب الحديثة
- تنظيم أعمال السكرتارية والمحفوظات بالمكاتب الحديثة

مفهوم إدارة المكاتب العليا:

- اختصاصات و واجبات و مسؤوليات مدراء المكاتب
- المفهوم العلمي للاتصالات الإدارية و أساليبها
- فن التعامل مع القيادات و المرؤوسين
- المهارات السلوكية المتصلة بوظيفية مدير المكتب

أبعاد وظيفة مدير المكتب:

- التخطيط للإجتماعات
- جدولة الأعمال
- وضع نظم الفهرسة و الحفظ
- نظم المعلومات و صناعة القرارات
- مهارات إعداد التقارير العليا (مؤشرات الأداء)
- إدارة العلاقة بين موظفي الإدارة العليا بالوحدات التنظيمية الداخلية مع باقي الوحدات داخل المنظمة أو بالجهات الخارجية

برتوكول العمل بالسكرتارية:

- مفهوم البرتوكول
- عناصر فعالية تصرفات السكرتير
- مهارات السكرتير في إدارة برتوكولات التعامل

إدارة الانطباع الأول لدى المستفيد من خدمات السكرتاريا:

- ملخص الأبحاث الأخيرة التي أجريت حول تأثير لغة الجسد في إقناع الآخرين
- العوامل المؤثر في تكوين الانطباع الأول لدى المتلقي لخدمات السكرتاريا
- مفهوم الكاريزما
- الخصائص النفسية للسكرتير الفعال
- مهارات الاتيكيت في اللبس وأثرها في نجاح عمل السكرتير الفعال
- المهارات الصوتية للسكرتاريا الفعال
- مهارات استخدام لغة الجسد الفعالة للسكرتير الفعال
- مهارات النظرة الشمولية
- المهارات اللغوية
- مفهوم المهارات اللغوية
- أهمية المهارات اللغوية في لنجاح السكرتير الفعال

مهارات الاتصال الفعال:

- مفهوم الاتصال
- نموذج الاتصال
- تطبيقات عملية على مهارات الاتصال الفعال في مجال السكرتاريا

مهارات بناء الألفة:

- مفهوم بناء الألفة
- أهمية بناء الألفة في مجال عمل السكرتاريا
- تطبيقات عملية على استراتيجية بناء الألفة في مجال السكرتاريا

قواعد الإتيكيت (آداب المعاملة و اللياقة):

- مفهوم الإتيكيت
- أهمية معرفة معايير الإتيكيت العالمي والمحلي لنجاح السكرتير في مهامه
- المعايير العالمية للإتيكيت المتفق عليه في مجال السكرتاريا
- العرف السائد في الإتيكيت المتفق في مجال السكرتاريا بالوطن العربي
- تطبيقات عملية على قواعد الإتيكيت في مجال السكرتاريا
- تنمية مهارات الاتصال من منظور العلاقات التبادلية
- مفهوم الأنماط السلوكية البشرية
- العوامل المؤثرة في تشكيل الأنماط السلوكية البشرية
- مهارات التعامل مع الأنماط البشرية المختلفة
- تطبيقات عملية على التعامل مع الأنماط السلوكية البشرية في مجال السكرتاريا

مهارات و أدوات و استراتيجيات السكرتارية الحديثة :

- مهارات إدارة الملفات
- مراحل أنظمة الإعداد والتجهيز لتنظيم الملفات و المعلومات
- الاستراتيجية المستخدمة لخدمة أعمال السكرتارية و المحفوظات
- مهارات استقبال و تصدير المكاتبات
- طرق الفهرسة و الحفظ للوثائق و الملفات (تطبيقات عملية)
- فن المكاتبات الرسمية و صياغاتها ((الخطاب / المذكرة / التقارير)
- فن كتاب التقارير
- فن تنظيم الاجتماعات
- فن كتابة و إدارة محاضر الاجتماعات

مهارات التفكير العليا لسكرتير الفعال:

- مفهوم مهارات التفكير العليا
- أهمية التمكين من مهارات التفكير العليا وتفعيلها للسكرتير الفعال
- البرامج العقلية العليا وأثرها على نجاح السكرتير الفعال
- مهارات تنشيط الذاكرة
- مهارات حل المشكلات واتخاذ القرارات
- مهارات التفكير الابتكاري
- مهارات التفكير الإبداعي
- تطبيقات عملية على مهارات التفكير العليا للسكرتير من واقع الممارسات العلمية لمهمة السكرتاريا وإدارة المكاتب

مهارات إدارة الصراعات وتخفيف التوتر في بيئة العمل:

- مفهوم إدارة الصراعات
- مفهوم التوتر
- أهمية قدرة السكرتير ومدير المكتب على إدارة الصراعات بفعالية لنجاح عمله
- مهارات إدارة الصراعات
- مهارة حل النزاع و مواجهة المشكلات بفعالية
- مهارات تخفيف التوتر في بيئة العمل

مهارات الاقناع:

- مفهوم الاقناع
- الفرق بين الاتصال والحوار والتفاوض والاقناع
- هل الإقناع فن أم علم
- أهمية مهارات الاقناع للسكرتير الفعال
- نماذج التأثير الأربعة في عملية الإقناع
- النماذج الثلاثة للمؤثرين في عملية الإقناع
- إستراتيجية هوف رانك للإقناع (إستراتيجية التركيز والتخفيف)
- تطبيقات عملية على إستراتيجية هوف رانك للإقناع في مجال السكرتاريا

مهارات إدارة الوقت وأدواته:

- مفهوم الوقت
- أهمية الإدارة الفعالة للوقت وأثرها في نجاح عمل السكرتير الفعال
- مصفوفة المهم والعاجل وتطبيقات إستخدامها في إدارة الوقت
- مهارات التخطيط بإستخدام خارطة غانيت لتنظيم الوقت
- تنمية مهارات التخطيط لإدارة فعاليات زمن إستقبال الزوار
- تصميم وتحديد شبكة الزوار
- تصميم شبكة الخدمات المطلوبة
- تحديد وتصميم إجراءات الإستقبال
- تحديد وتصميم إجراءات تخطيط و متابعة طلبات زوار المكتب

مهارات التفويض:

- مفهوم التفويض
- متى نفوض ومتى لا نفوض المهام
- أهمية التفويض الفعال لنجاح عمل السكرتير الفعال
- نموذج التفويض الفعال
- بناء خرائط التدفق للمهام
- تطبيقات عملية على مهارات التفويض من واقع عمل السكرتاريا وإدارة المكاتب

إستخدام التقنية الحديثة في إدارة المكاتب وتفعيل أعمال السكرتاريا:

- مفهوم تقنيات السكرتارية
- أهمية تفعيل التقنية في نجاح السكرتاريا الحديثة
- مفهوم الأتمتة
- الإجراءات و الخطط التنفيذية لإقامة أنظمة متطورة لحفظ و إسترجاع مواد المعلومات
- مزايا إستخدام التقنيات الحديثة في مجال السكرتاريا
- إستخدام الميكنة الحديثة في إدارة المكاتب
- الأجهزة الحديثة و الإدارة المكتبية الحديثة



المعهد العربي للتدريب في الخليج