



المعهد العربي للتدريب في الخليج

# التطبيقات الإدارية الحديثة لجودة أعمال السكرتارية

## مقدمة:

- يعد اكتساب المهارات الحديثة في مجال الأعمال المكاتب الرئيسية بالإضافة إلى تطبيق أحدث المهارات السلوكية والإدارية الواجب توافرها في السكرتير التنفيذي ومدير المكتب الفعّال الملحق كبار الشخصيات أمراً بالغ الأهمية من أجل ممارسة عملية إدارة المكاتب بالنظم والمفاهيم والنظريات الإدارية الحديثة والمتعلقة بهندسة العمليات الإدارية والاطلاع على التحولات الإدارية المتطورة في صناعة ومتابعة العمليات الإدارية في ظل البروتوكول والدبلوماسية الإدارية والاحتراف المهني.

## اهداف الدورة:

- إكساب المشاركين المهارات الحديثة في مجال السكرتارية التنفيذية لأعمال المكاتب
- صقل المهارات السلوكية والإدارية الواجب توافرها في السكرتير التنفيذي
- صقل مهارات مدراء المكاتب الملحقين مع كبار الشخصيات
- التعرف بالنظم والمفاهيم والنظريات الإدارية الحديثة والمتعلقة بهندسة العمليات الإدارية
- الاطلاع على التحولات الإدارية المتطورة في صناعة ومتابعة العمليات الإدارية
- في ظل البروتوكول والدبلوماسية الإدارية والاحتراف المهني

## الفئات المستهدفة:

- القائمين بأعمال إدارة المكاتب و المساعدين الشخصيين بكافة مواقعهم . بالإضافة الى العاملين في إدارات السكرتارية التنفيذية.

## محتوى البرنامج:

### مفهوم السكرتارية الحديثة ودورها:

- سلوكيات السكرتير مع ( الذات - الرؤساء - الزملاء - الزوار)
- مهارات شخصية وفنية وإدارية لازمة لنجاح السكرتير التنفيذي المحترف
- إدارة العمل الإداري اليومي بكفاءة وتلبية جميع المهام والالتزامات
- التخطيط اليومي وتحديد الأولويات
- التواصل الإداري الفعال مع مختلف المستويات الإدارية في المنظمات
- مهارات الانصات وفن الحوار
- التعامل مع النقد، كيفية التصرف حيال الشكاوي العملاء
- سرعة البديهة والتعامل مع المواقف الحرجة בזكاء
- أنماط شخصيات المديرين وتحويل الضغوط في العمل لتحديات

## المفاهيم الأساسية لإدارة الجودة الشاملة في تطوير أعمال المكاتب:

- المفهوم الحديث للجودة و ما هي إدارة الجودة الشاملة
- إدارة الجودة الشاملة وتحديات إدارة المكاتب العليا
- إدارة الجودة الشاملة وتحقيق مستوى الخطأ صفر
- المبادئ العامة لإدارة الجودة الشاملة في إدارة المكاتب وتنظيم الأعمال
- إدارة الجودة الشاملة بالشركات في ظل العولمة
- الدور المعلوماتي والحقائق وتحليل التغذية الراجعة

## تطبيقات عملية لجودة أعمال السكرتارية وإدارة المكاتب:

- إدارة الوقت في أعمال السكرتارية التنفيذية (مهارات وحالات ونماذج عملية)
- مهارة معالجة المكالمات الهاتفية ودلالات العمل المكتبي
- مهارة إعداد وتنظيم الاجتماعات ولجان الأعمال الإدارية والتنفيذية
- التحولات العالمية الجديدة وانعكاساتها على ممارسات وسلوكيات الإدارة العامة و تنظيم المراسم والبروتوكول
- الجوانب الرئيسية للمراسم والبروتوكول
- دور مدراء المكاتب التنفيذيين في الوفاء بمتطلبات الحصول على شهادات الأيزو 9000 والأيزو 14000
- أدوات TQM من التطبيق في الإدارة المكتبية
- قياس الرأي العام للموظفين والإداريين والمهنيين
- الإدارة الإستراتيجية لتحقيق TQM في تطوير الأعمال
- استراتيجيات إدارة المكاتب العليا المهنية
- عمليات التخطيط في إدارة المكاتب العليا

## الاتصالات الإدارية والكتابة الإدارية:

- المراسلات الرسمية (مفهومها ، أنواعها ، الشكل السليم لإعدادها)
- التقارير الإدارية باستخدام الحاسوب
- مراحل إعداد وصياغة التقرير الإداري الفعال
- مهارات الصياغة اللغوية في إعداد وكتابة التقرير الإداري
- الأشكال الإيضاحية في التقرير
- عرض وتلخيص التقارير (الأساليب والوسائل الحديثة)
- المهارات الحديثة في الإعداد والإلقاء والتقديم الفاعل
- المهارات والأساليب العملية لزيادة الثقة في النفس
- خطة تقليص الأعمال الورقية من خلال تلخيص الرسائل والتقارير



المعهد العربي للتدريب في الخليج