



المعهد العربي للتدريب في الخليج

# الكفاءة والفعالية في إدارة المكاتب التنفيذية

## المقدمة:

- يهدف البرنامج إلى إكساب المشاركين المهارات المتقدمة التي تمكنهم من أداء واجباتهم ومسؤولياتهم في إدارة المكاتب التنفيذية بكفاءة وفعالية، بما في ذلك التدريب على أعمال السكرتارية، والتواصل الفعّال، وإدارة الوقت، وحفظ المعلومات بطريقة منظمة يسهل الرجوع إليها عند الاقتضاء، والتعرّف على قواعد السلوك الإنساني الراقى في التعامل مع القيادات والمرؤوسين والمتعاملين.
- ويشرح البرنامج عدة مواضيع أهمها: المحددات الرئيسية لمهام السكرتير التنفيذي، مفهوم إدارة المكاتب وتنظيمها وفق الطرائق العصرية الحديثة، الأسس التنفيذية لمعالجة الملفات الواردة و الصادرة، اجندة الإجتماعات، المهارات اللازمة للرد على المكالمات الهاتفية، ضغوط العمل وكيفية السيطرة عليها وأساليب إداره الحوار وفنون الإتصال الفعال.

## الأهداف التفصيلية للبرنامج:

- تزويد المشاركين بالمعلومات النظرية حول إدارة المكاتب والسكرتارية.
- إكساب المشاركين المهارات الإدارية والسلوكية لممارسة أعمال إدارة المكاتب والسكرتارية من مختلف الجوانب التطبيقية التي تساعد المدير في تسيير الأعمال واتخاذ القرار.
- الارتقاء بمستوى المشاركين الفكري والعملية من خلال تفاعلهم مع البعض وتبادل الخبرات فيما بينهم.
- 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.

## أهمية البرنامج:

- القدرة على ممارسة الأعمال الإدارية اليومية بشكل انسيابي بسيط
- القدرة على الأرشفة الإلكترونية لجميع الأعمال بشكل مبسط
- القدرة على تنظيم وجدولة جميع المهام بشكل جيد
- اختصار الوقت والجهد في الوصول للمطلوب دون عناء
- القدرة على المتابعة الإدارية الجيدة لجميع الأعمال والتكاليف
- الحصول على وقت فراغ ممكن استثماره في تحقيق أهداف الشركة

## المحتويات الرئيسية:

### الوحدة الاولى : المفاهيم الإستراتيجية الحديثة لإدارة الأعمال المكتبية

- أهمية العمل المكتبي في زيادة الفعالية الإدارية
- دور التخطيط والتنظيم في نجاح العمل المكتبي
- المهارات الإدارية لمديري المكاتب وطرق تنميتها
- المهارات السلوكية اللازمة لتحقيق التميز في أداء مديري المكاتب
- المهارات المهنية لمديري المكاتب لتحقيق الكفاءة والفعالية الإدارية

### الوحدة الثانية : الإجراءات المتقدمة للسكرتارية التنفيذية

- إجراءات العمل الحديثة في المكاتب
- مظاهر تعقيد الإجراءات وأسبابها وفوائد تبسيط الإجراءات
- عناصر البيئة الفعالة للسكرتارية التنفيذية
- مهارة الإدارة بالحذف، مهارة تذكر المستقبل، ومهارة إعداد هيكل تنظيمي للمكاتب
- مهارات الإدارة الذاتية ومدراء المكاتب والسكرتارية التنفيذية

### الوحدة الثالثة : آليات تطوير الكفاءة الإدارية للسكرتير التنفيذي

- المنهج الإبتكاري لأعمال مدراء المكاتب وأعمال السكرتارية
- التفكير الإبداعي لمديري المكاتب والسكرتارية التنفيذية.
- التقنيات الحديثة في أعمال السكرتارية التنفيذية.
- أساليب إعداد وتنظيم المقابلات واللقاءات.
- مهارات إعداد وتنظيم الاجتماعات واللجان.
- الطرق الحديثة في أعداد وكتابة المحاضر والجلسات والتقارير الفعالة.
- التقنيات المتقدمة في مواجهة ضغوط العمل والسيطرة على القلق والتوتر.

### الوحدة الرابعة : الإبداع والإبتكار في الأداء البروتوكولي المتميز

- البروتوكول (تعريفه، نشأته، أهميته)
- الفرق بين الأتيكيت و البروتوكول
- أنواع الإتصال وفنون الحديث وفقا لقواعد البروتوكول والإتيكيت
- أساليب التعامل مع كبار الشخصيات
- بروتوكول بطاقة الدعوة الرسمية (الحجم حسب اتفاقية فيينا، اللون، المحتوى، اللغة المستخدمة، طريقة إرسالها، طريقة تلبية الدعوى أو الاعتذار)
- بروتوكول إعداد برنامج زيارة لشخصية هامة (3 مراحل)
- البروتوكول وتنظيم الاجتماعات والمؤتمرات الصحفية لكبار الشخصيات

## الوحدة الخامسة : المهارات الإدارية والسلوكية و الإبداعية لمدراء مكاتب الإدارة العليا

- مهارات التواصل و التعامل مع الشخصيات المهمة
- مهارات إدارة الوقت و ترتيب الأولويات و إدارة الاجتماعات
- مهارات حل المشكلات و إتخاذ القرارات
- مهارات إدارة الصراعات و التعامل مع المواقف الصعبة
- مهارة الذكاء العاطفي



المعهد العربي للتدريب في الخليج