



المعهد العربي للتدريب في الخليج

المهارات الاحترافية المتقدمة لمديري المكاتب والسكرتارية التنفيذية

مقدمة:

- تم تصميم هذه الدورة التدريبية لتمكين مهارات كبار موظفي الدعم والسكرتارية ومدراء المكاتب، عبر مجموعة من المهارات المتقدمة ، وبقدم البرنامج المكونات الرئيسية في كل عنصر إداري لبناء مجموعة من النهج والتقنيات لتشغيل مكتب فعال. وتشمل هذه العناصر الكفاءات والجدارات الشخصية والاتصالات التنظيمية، سوف تكتشف هذه المهارات والتقنيات بطريقة متكاملة كما كنت تواجه تحديات مكان عملك. سوف تمارس مهارات الاتصال والتنظيم والتخطيط على أساس مستمر ومرتبطة كما تفعل في بيئة العمل الحقيقية الخاصة بك.

اهداف الدورة:

سيتمكن المشاركون في نهاية الدورة من:

- تحديد وفهم دور الإداري ومدير المكتب
- اتقان المهارات الإدارية للسكرتارية والإدارة المكتبية الاحترافية
- تنفيذ استراتيجيات التواصل اللفظي والكتابي اللازمة لتنفيذ المسؤوليات بطريقة فعالة
- وضع سلوك للخدمة يهدف إلى إرضاء العملاء الداخليين والخارجيين
- ذكر الأسباب الرئيسية لضغط العمل والتقنيات اللازمة للتحكم بها
- تطبيق تقنيات إدارة الوقت اللازمة لتحسين الإنتاجية في المكتب
- تنظيم الاجتماعات بفعالية
- حل المشكلات وتعدد المهام والتعامل مع التعقيدات

الفئات المستهدفة:

- صمم هذا البرنامج للمتخصصين الإداريين في جميع القطاعات، ويشمل: السكرتارية ومدراء المكاتب العليا والمساعدون الشخصيون، المساعدون التنفيذيون، والأمناء، والمساعدون العامون والأمناء والمساعدون، وكبار مدراء المكاتب والمسؤولين ومنسقي الأقسام.

محتوى البرنامج:

دور مدير المكتب أو المساعد التنفيذي:

- ما الذي يجعل السكرتير التنفيذي فعالاً؟
- كن شريكاً استراتيجياً لرئيسك
- تحمل المسؤولية وإدارة الأزمات
- دور داعم للمدير التنفيذي
- تحقيق الثقة من خلال الحزم
- تحقيق متطلبات مكان العمل
- دعم استباقي للمديرين
- إدارة التوترات والنزاعات
- التفكير خارج الصندوق
- العمل تحت الضغط
- التقنيات التي تخلق الكفاءة

المهارات الإدارية للسكرتارية والإدارة المكتبية الاحترافية:

- التخطيط وإدارة الوقت
- التنظيم (تقسيم المهام على الآخرين)
- تفويض السلطات وتوزيع الأعمال
- توجيه وقيادة الآخرين وتحفيزهم لأداء الأعمال
- الرقابة والمتابعة للتأكد من تحقيق الأهداف
- حل المشكلات واتخاذ القرارات
- إدارة ومواجهة الضغوط
- تخطيط وإدارة وتنفيذ الاجتماعات

مهارات الإتصال والحديث الفعال والإنصات الجيد:

- مفهوم الإتصال وأنواعه
- عناصر أو مكونات عملية الإتصال
- أهمية الإتصال بالنسبة للسكرتير
- مفهوم الحديث الفعال
- كيف ينمي السكرتير مهاراته في الحديث الفعال
- مفهوم الإنصات
- كيف ينمي السكرتير مهاراته في الإنصات الجيد

كيفية التعامل مع الآخرين:

- كيف تتعرف على شخصية من تتعامل معه
- كيفية تعامل السكرتير مع رئيسه
- كيفية تعامل السكرتير مع مروضيه
- كيفية تعامل السكرتير مع زملائه
- كيفية تعامل السكرتير مع العملاء

قواعد الإتيكيت والبروتوكول:

- السكرتير وقواعد التعارف والتقديم
- السكرتير وقواعد المصافحة
- السكرتير وقواعد الحديث
- السكرتير وقواعد الجلوس والإبتسامة
- السكرتير وقواعد الشكر والإعتذار
- السكرتير وقواعد المجاملة
- السكرتير وقواعد الآداب العامة في المكتب

التواصل الفعّال وإدارة النزاعات:

- السكرتير التنفيذي كممثل للمدير التنفيذي
- تطوير قدراتك على التواصل مع والتأثير في الآخرين
- فهم التواصل:
- التنوع، والأنماط والافتراضات
- مهارات الاستماع
- التواصل اللفظي والغير لفظي

مهارات العرض وكتابة التقارير:

- الاستفادة المثلي من الاجتماعات
- العرض الشفهي والعرض المكتوب
- التخطيط للعرض
- التغلب على التوتر
- الاعداد للعرض
- استخدام نبرات الصوت في العرض

حل المشكلات وتعدد المهام والتعامل مع التعقيدات:

- تمييز وتحديد أنواع المشكلات المختلفة
- تحديد الأسلوب الأمثل لحل المشكلة بناء على طبيعتها
- تحليل السبب الجذري للمشكلة
- تقييم الحلول وتطبيق أساليب التفكير الإبداعي لحل المشكلات
- تحديد أهداف القرار المطلوب

استخدام الانترنت و النظم السحابية Cloudy system:

- استخدام النظم السحابية على الانترنت لتسجيل وجمع وتحليل البيانات واعداد التقارير
- استخدام النظم السحابية على الانترنت لحفظ وأرشفة ومشاركة وارسال الملفات
- استخدام النظم السحابية على الانترنت للتخطيط وتوزيع الأعمال وإعداد أجندة الأعمال والخطة الأسبوعية والشهرية
- استخدام النظم السحابية لاجراء المقابلات على الانترنت ONLINE
- استخدام النظم السحابية على الانترنت لإدارة الاجتماعات و لتنفيذ العروض التقديمية
- استخدام برامج واجهزة الاتصال الصوتى والنصى للاتصال بالآخرين من خلال الانترنت



المعهد العربي للتدريب في الخليج