



المعهد العربي للتدريب في الخليج

تنمية كفاءات السكرتارية و الإداريين

فكرة الدورة التدريبية

- هذه الدورة التدريبية المقدمة من معهدنا ستساعدك على معرفة كيفية التخطيط و التنظيم بكفاءة، و تطوير مهارات الاتصال بثقة و المساهمة بشكل استباقي في تحقيق أهداف المنظمة بنجاح مع سرعة تعلم المهارات والمعارف الأساسية التي تمكنك من زيادة مساهماتك في مكان العمل إلى أقصى حد. تهدف هذه الدورة الى تطوير منظور المؤسسات للعمل المكتبي لما له من أهمية في سير الأعمال اليومية. ستقوم هذه الدورة بتنمية كفاءات المشاركين الإدارية، و تتضمن مهارات الاتصال و التواصل، و مهارات ادارة الوقت و كيفية التعامل مع الضغوط.

أهداف الدورة التدريبية

سيكون المشاركون الحاضرون لهذا البرنامج قادرين على:

- ترتيب أولوية المسؤوليات اليومية لتحقيق الطاقة الإنتاجية القصوى
- فهم طبيعتهم و طبيعة الآخرين حتى يتسنى لهم التفاعل بشكل أكثر إيجابية
- استخدام الأساليب التي تساعدهم في التفكير بشكل إبداعي في حل المشكلات
- تنظيم ممارسات العمل و بيئته بشكل انسيابي
- التواصل بشكل فعال و حازم على جميع المستويات
- تعلم كيفية إدارة الأفكار و المشاعر و زيادة الثقة بالنفس

أثر التدريب على المؤسسة

- الارتقاء بمستوى الثقة و الفاعلية لدى أفراد الفريق
- زيادة الإبداع و الإنتاجية
- الحد من التخلف عن الحضور و حالات المرض نتيجة لتقليل الضغط
- زيادة التوافق بين العاملين من خلال زيادة الوعي الذاتي و الارتقاء بمهارات التواصل
- إدارة الوقت بشكل أفضل و عقد اجتماعات أكثر إنتاجية

أثر التدريب على المتدرب

- ظهور الحافز بشكل جلي و زيادة الثقة لدى السكرتارية و الإداريين
- الفهم المتعمق للمبادئ و الممارسات الخاصة بمديري المكاتب الناجحين
- وجود بيئة عمل مريحة من خلال إدارة الإجهاد و الوعي الذاتي
- زيادة احترام الذات و القدرة على التواصل مع الآخرين بثقة
- التغلب على خوفك من التحدث أمام العامة و تقديم عرض مبتكر فعال
- تعلم كيفية التنظيم و السيطرة على الوقت و المهام الخاصة بك

الفئات المستهدفة

هذه الدورة التدريبية مناسبة للفئات التالية:

- مديرو المكاتب و الإداريين
- رؤساء الفرق و المشرفون
- الأمناء والسكرتارية التنفيذية
- المساعدون الشخصيون

محاورة الدورة

الوحدة الأولى: تنمية مهارات السكرتارية و إدارة المكاتب

القراءة السريعة و تطوير قدرات العقل و الذاكرة لوظائف السكرتارية و ادارة المكاتب

- الطبيعة الحديثة لوظيفة السكرتارية و ادارة المكاتب
- كيف يعمل العقل (الحقائق و الأسرار)
- القراءة السريعة (المفهوم و الأهمية)
- حلل أسلوبك في القراءة
- استراتيجيات القراءة السريعة
- معوقات القراءة السريعة و أساليب التعامل معها
- استخدام الخرائط الذهنية في تحسين قدرات العقل

مهارات التواصل و التعامل الفعال مع الزائرين و المديرين و المرؤوسين و الزملاء

- أهمية مهارات التواصل لطبيعة عمل السكرتارية و ادارة المكاتب
- مهارات الانصات الفعال
- فن فهم و استخدام لغة الجسد في التواصل
- مهارات التحدث أمام الجمهور
- التعامل مع الخوف أثناء الحديث و العرض أمام الجمهور
- استخدام الأساليب الحديثة في الإقناع (البرمجة العقلية و مونرو و AIDA ...)
- فهم الشخصيات و أساليب التأثير

إدارة الوقت و الإجتتماعات

- عنصر الوقت في وظيفة السكرتارية و ادارة المكاتب
- فن تحديد الأهداف و إدارة الأولويات
- استخدام قوة التفويض الفعال لإدارة الوقت
- التعامل الفعال مع مضيعات الوقت
- مهارات التخطيط للإجتتماعات
- فن التعامل مع الأنماط المختلفة في الاجتماعات
- ادارة وقت الاجتماعات

إدارة الضغوط في وظيفة السكرتارية و إدارة المكاتب

- مصادر الضغوط في وظيفة السكرتارية و ادارة المكاتب
- التعامل الفعال مع الصراعات من أجل إدارة الضغوط
- تنظيم مكان العمل
- أساليب المحاسبة الذهنية Mental Accounting و دورها في إدارة الضغوط
- ملكات ضبط النفس و إدارة الغضب
- متى و كيف تقول "لا" في العمل
- الوصايا الأساسية في التعامل مع الضغوط

مهارات إدارية متنوعة للسكرتارية و إدارة المكاتب

- أساليب و استراتيجيات التحول من العمل الروتيني الى العمل الإبداعي
- التعامل مع معوقات الابداع و التطوير
- فن التغيير و التحسين للأفضل
- مهارات تحليل المشكلات و اتخاذ القرارات
- ادارة الإنطباع الأول
- الكرم الاجتماعي في وظيفة السكرتارية و إدارة المكاتب

الوحدة الثانية: المنظومة المتكاملة لإدارة المكاتب و مهارات السكرتارية التنفيذية

مفهوم إدارة المكاتب و السكرتارية التنفيذية

- تعريف الأمين و السكرتير
- واجبات و مهام مدير المكتب و السكرتير
- علوم الإدارة و الاقتصاد و أهميتهما للسكرتير
- دور مدير المكتب و السكرتير في معاونة رئيسه
- تخطيط العمل اليومي
- الإعداد للسفر في الداخل و الخارج
- أهمية الاتصال و دور السكرتير في تسهيله و تنظيمه

مقابلات الرئيس أو المدير

- العناية باستقبال الضيوف
- زائر بغير ميعاد سابق
- زائر صديق أو قريب للمدير
- زائر غير مرغوب فيه
- زائر من العاملين
- الصحفيون
- إنهاء الزيارات التي طالت عمّا هو محدد لها

الاجتماعات و أهمية دور السكرتارية

- إدارة الاجتماعات
- مزايا و عيوب الاجتماعات
- دور السكرتارية في تنظيم الاجتماعات
- مواصفات غرفة أو قاعة الاجتماعات
- مواصفات دعوات الاجتماع
- واجبات السكرتير أثناء و بعد الاجتماع
- التقنية الحديثة و المناظرات السمعية و البصرية

مهارات التخطيط والتنظيم

- وضع الأولويات و إدارة الوقت
- مهارات الاتصال الفعال
- التعامل مع الضغوط السلوكية و الجسمانية
- بناء فريق العمل
- قواعد و أسس التصنيف و الفهرسة
- الأدوات المكتبية في مكتب السكرتارية
- النظافة و الأمن و السلامة في مكتب السكرتارية

كتابة الرسائل و التقارير و مهارات العرض

- مهارات الكتابة و إعداد و صياغة الرسائل و التقارير
- التصميم و اختيار الشكل المناسب للتقرير
- مهارات استخدام الهاتف
- مهارات استخدام البريد الإلكتروني
- مهارات العرض و الإلقاء



المعهد العربي للتدريب في الخليج