

## مقدمة:

تُعتبر دورة إدارة المكاتب والسكرتارية التنفيذية من البرامج التدريبية الأساسية التي تتماشى مع التطورات الحديثة في مجال بيئة الأعمال والإدارة الاحترافية. تهدف هذه الدورة إلى تنمية المهارات النظرية والعملية لدى المشاركين في مجالات تنظيم الأعمال المكتبية وتقديم الدعم الإداري بكفاءة عالية. كما توفر الدورة فهماً شاملاً لأدوار السكرتارية التنفيذية، بالإضافة إلى طرق تنظيم الاجتماعات، وإدارة الوقت، والتعامل مع المراسلات المختلفة. كما تركز على تنمية المهارات الشخصية الأساسية اللازمة لتعزيز التواصل الفعال، وحل المشكلات، واتخاذ القرارات المناسبة في بيئة العمل.

تعزز هذه الدورة قدرة المشاركين على العمل تحت الضغط، مع الحفاظ على سرية المعلومات، وتعزيز روح العمل الجماعي. كما تتناول تطبيق التقنيات الحديثة في تنظيم العمل المكتبي وتسهيل العمليات الإدارية. وتستهدف الدورة الأفراد الذين يطمحون إلى احتراف إدارة المكاتب وتطوير مهاراتهم المهنية وفقاً لأفضل الممارسات العالمية في هذا المجال.

## الفئات المستهدفة:

تستهدف دورة إدارة المكاتب والسكرتارية التنفيذية بشكل رئيسي الفئات التالية من المحترفين والمهتمين:

- مساعداً ومدراء المكاتب بكافة مستوياتهم.
- موظفو السكرتارية العامة والتنفيذية.
- المسؤولون عن تنسيق الاجتماعات والمراسلات الرسمية.
- الأفراد الراغبون في تطوير مهاراتهم الإدارية وتنظيمية.
- العاملون في أقسام الدعم الإداري والخدمات المكتبية.
- موظفو خدمة العملاء والاستقبال.
- حديثي التخرج في تخصصات الإدارة والسكرتارية.
- الأشخاص الراغبون في الانتقال إلى وظائف السكرتارية التنفيذية.
- من يسعون إلى تطوير مهاراتهم التنظيمية والإدارية.
- الراغبون في العمل داخل شركات دولية أو منظمات متعددة الجنسيات.

## أهداف الدورة التدريبية:

بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المشاركون قادرين على:

- التمييز بين مهام السكرتارية التنفيذية والسكرتارية العامة وفهم الفروق الجوهرية بينهما.
- تحليل بيئة العمل المكتبي وتحديد أولويات المهام اليومية بكفاءة.
- تطبيق مهارات التخطيط والتنظيم لإدارة الأعمال المكتبية بشكل منظم وفعال.
- تنمية مهارات التواصل المهني مع الزملاء والعملاء بأساليب احترافية.
- استخدام تقنيات الحاسوب وبرامج الأوفيس المختلفة في تنفيذ المهام المكتبية.
- إعداد وتنظيم الاجتماعات بكفاءة وفعالية مع ضمان متابعة المحاضر.
- تنظيم وحفظ الوثائق والمراسلات الورقية والإلكترونية بأسلوب منهجي.
- اكتساب مهارات إدارة الوقت وتحديد الأولويات بما يضمن إنجاز المهام في الوقت المحدد.
- تقييم المشكلات الإدارية وتحليلها واقتراح حلول عملية مناسبة.
- تحسين مهارات التعامل مع ضغوط العمل المختلفة بكفاءة.
- تطبيق مبادئ السرية المهنية والحفاظ على خصوصية المعلومات.
- تعزيز مهارات العمل الجماعي والقيادة داخل فرق العمل المتنوعة.
- استخدام الأدوات الحديثة وأدلة العمل المكتبي لتسهيل تنفيذ المهام اليومية.
- صياغة الرسائل والتقارير الإدارية بدقة واحترافية عالية.
- تطوير مهارات اتخاذ القرار السريع والصحيح ضمن بيئة عمل متغيرة ومتطورة.
- تطبيق أساليب التوثيق الإداري وحفظ الملفات بطريقة نظامية.
- تنظيم المواعيد وجدولة الأعمال اليومية بشكل فعال.

## الكفاءات المستهدفة:

من خلال المشاركة في هذه الدورة، سيكتسب المشاركون مجموعة من الكفاءات الأساسية منها:

- القدرة على تنظيم وإدارة المكاتب بكفاءة عالية.
- إتقان مهارات التواصل المهني بشكل شفهي وكتابي.
- القدرة على تنظيم الاجتماعات وإعداد المحاضر والتقارير المرتبطة بها.
- مهارة إدارة الوقت وضبط أولويات المهام اليومية بشكل فعال.
- إجادة استخدام برامج الحاسوب المكتبي وأدوات الأوفيس.
- التعامل الاحترافي مع المراسلات الرسمية الداخلية والخارجية.
- القدرة على حل المشكلات الإدارية واتخاذ القرارات السليمة.
- المحافظة على سرية المعلومات وحماية البيانات.
- مهارات العمل الجماعي والقدرة على العمل تحت ضغط العمل.

## محتوى الدورة التدريبية:

### الوحدة الأولى: مدخل إلى إدارة المكاتب والسكرتارية التنفيذية

- مفهوم إدارة المكاتب وأهميتها في المنظمات الحديثة.
- التمييز بين السكرتارية العامة والسكرتارية التنفيذية.
- الخصائص الشخصية والمهنية للسكرتير التنفيذي المحترف.
- تطور وظيفة السكرتارية مع تطور التكنولوجيا.
- عناصر الإدارة المكتبية الناجحة.
- المهارات الأساسية اللازمة لأداء مهام السكرتارية التنفيذية.
- أهمية التخطيط والتنظيم في إنجاز المهام المكتبية.
- العلاقة بين السكرتير التنفيذي والإدارة العليا في المؤسسة.

### الوحدة الثانية: مهارات الاتصال الفعال والتواصل الإداري

- مفهوم الاتصال الإداري وأهمية التواصل الفعال في بيئة العمل.
- استخدام أساليب الاتصال اللفظي وغير اللفظي بطريقة احترافية.
- إعداد وصياغة الرسائل والمراسلات الإدارية بأساليب صحيحة.
- مهارات الكتابة الإدارية واستخدام اللغة المهنية.
- التعرف على أدوات وبرمجيات تسهيل التواصل داخل المنظمات.
- تطوير مهارات الاستماع والاستيعاب.
- إدارة الاجتماعات والتواصل مع الجهات الخارجية.
- التعامل الاحترافي مع الشكاوى والمواقف الحرجة.

### الوحدة الثالثة: تنظيم العمل المكتبي وجدولة المهام

- تنظيم وترتيب المكاتب لتحقيق أعلى مستويات الكفاءة الإنتاجية.
- استخدام الجداول الزمنية لتحديد المواعيد وإدارة الوقت.
- مهارات إدارة الوقت وتحديد الأولويات بدقة.
- تنظيم الوثائق والمراسلات الرسمية بكفاءة.
- التعرف على أنظمة الأرشفة اليدوية والإلكترونية.
- استخدام برامج إدارة المهام والمشاريع لتسهيل العمل.
- تنظيم السجلات وملفات العملاء بطريقة منظمة.
- التعامل مع البريد الإلكتروني والفاكسات والمكالمات الهاتفية.
- إعداد نماذج العمل المكتبي بأسلوب احترافي.

## الوحدة الرابعة: إدارة الاجتماعات والعلاقات المؤسسية

- التعرف على أنواع الاجتماعات المختلفة وأهدافها.
- إعداد جداول الأعمال ومحاضر الاجتماعات بكفاءة.
- تنسيق حضور المشاركين وجدولة الاجتماعات.
- تنظيم المؤتمرات والفعاليات الرسمية والمؤسسية.
- التعامل مع الضيوف الرسميين والزوار بطريقة مهنية.
- استخدام البروتوكولات الرسمية في المعاملات.
- تعزيز الصورة المؤسسية من خلال دور السكرتارية.
- إدارة المواعيد والعلاقات مع الجهات الخارجية بفعالية.

## الوحدة الخامسة: المهارات الشخصية والمهنية للسكرتير التنفيذي

- مهارات القيادة والتحفيز في بيئة العمل.
- إدارة الضغوط والتعامل مع التحديات اليومية.
- المحافظة على السرية المهنية وحماية الخصوصية.
- اتخاذ القرارات السليمة في بيئة عمل ديناميكية.
- مهارات التفاوض والإقناع في بيئة العمل.
- التنمية الذاتية والمهنية المستمرة.
- تعزيز روح الفريق والتعاون بين الإدارات المختلفة.
- التعامل مع التقنيات الحديثة في مكان العمل.
- إدارة الأزمات والمواقف الطارئة بطريقة احترافية.

## خلاصة وتوصيات الدورة التدريبية:

تُعتبر دورة إدارة المكاتب والسكرتارية التنفيذية خطوة هامة وأساسية نحو التميز في بيئة العمل الإدارية الحديثة، حيث تجمع بين المهارات التقنية والعملية التي تساهم في رفع مستوى كفاءة المشاركين. تمنح هذه الدورة المشاركين فرصاً لتطوير قدراتهم التنظيمية والتواصلية، كما تفتح أمامهم آفاقاً مهنية جديدة تمكنهم من مواجهة تحديات بيئة العمل المتغيرة. ومن المهم تطبيق المهارات المكتسبة بشكل عملي لضمان تحقيق أفضل النتائج المهنية وتعزيز الأداء المؤسسي.