

## المقدمة:

شهدت مهام العاملين في المكاتب الإدارية تطورًا كبيرًا خلال السنوات الأخيرة، حيث لم تعد تقتصر أدوارهم على المهام الروتينية أو التنظيمية فقط، بل اتسعت لتشمل مسؤوليات قيادية واستراتيجية تتطلب مهارات متقدمة. أصبح من الضروري أن يمتلك محترفو المكاتب القدرة على التعامل مع المواقف المعقدة، وبناء العلاقات الفعالة، وإدارة النزاعات، واتخاذ القرارات الصعبة.

يتعين عليهم التحلي بذكاء عاطفي عالٍ، والقدرة على التفكير الإبداعي، والاستعداد لتحمل المخاطر، بالإضافة إلى لعب أدوار محورية داخل فرق العمل، وتمثيل المديرين التنفيذيين عند الحاجة، والتواصل باحترافية مع مختلف المستويات الإدارية داخل المؤسسة وخارجها.

تمنح هذه الدورة التدريبية المشاركين فرصة تطوير هذه المهارات الأساسية، مما يمكنهم من تعزيز فاعليتهم المهنية والمساهمة بشكل أكبر في تحقيق أهداف مؤسساتهم.

## الفئات المستهدفة:

تم تصميم هذه الدورة لتناسب مجموعة متنوعة من المهنيين العاملين في وظائف إدارية ومساندة، وتشمل:

- المساعدون الإداريون.
  - المدراء التنفيذيون.
  - المساعدون الشخصيون.
  - السكرتارية التنفيذية والسكرتارية الائتمانية.
  - موظفو المكاتب العليا وجميع العاملين في المجالات ذات الصلة بالإدارة والإشراف.
- كما أنها موجهة لأي شخص يسعى لتطوير مهاراته المهنية والإدارية ويرغب في تعزيز أدائه في بيئة العمل الحديثة.

## الأهداف التدريبية:

بنهاية الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- تولي أدوار قيادية أو العمل باستقلالية ضمن فرق العمل، والتفاعل بثقة مع الزملاء والمدراء التنفيذيين.
- استخدام مهارات التواصل الفعال للتأثير الإيجابي داخل بيئة العمل.

- تنظيم عبء العمل وتحقيق نتائج عالية من خلال استراتيجيات فعّالة لإدارة الوقت.
- بناء علاقات مهنية متميزة مع المديرين من خلال فهم وتكييف أساليب العمل المختلفة.
- إدارة النزاعات والتأثير في الآخرين باستخدام أدوات الذكاء العاطفي.
- المساهمة في بيئة عمل احترافية تتسم بالتعاون والمرونة والكفاءة.

## الكفاءات المستهدفة:

تركّز هذه الدورة على تطوير الكفاءات التالية:

- إدارة الوقت بكفاءة وفعالية.
- التواصل الاحترافي الشفهي والكتابي.
- مهارات الإنصات الفعّال.
- الذكاء العاطفي وفهم السلوكيات.
- مهارات تقديم العروض والعرض المؤثر.
- المهارات القيادية في بيئة الإدارة العليا.
- تنظيم وإدارة المكاتب العليا باحترافية.

## محتوى الدورة التدريبية:

### الوحدة الأولى: تطوير المهارات الأساسية للمهنة

- استكشاف دور العاملين في المكاتب خلال القرن الحادي والعشرين.
- مهارات وتقنيات التواصل الفعّال.
- بناء الثقة كأداة للتأثير في بيئة العمل.
- استخدام الحزم بطريقة مهنية وفعّالة.
- إدارة الوقت بفعالية تحت ضغط العمل.
- تطوير المهارات المؤسسية الأساسية للتميز الإداري.

### الوحدة الثانية: إدارة ضغوطات العمل اليومية

- تخطيط المهام وتوزيعها بذكاء.
- تحديد أولويات العمل بناءً على الأهداف المؤسسية.

- رؤية الصورة الكبرى لطبيعة العمل وتحديد موقع الفرد ضمنها.
- التحكم بحجم العمل وإدارة المهام المتعددة.
- التكيف مع التغييرات المؤسسية والتعامل مع التحولات التنظيمية.
- تحديد وصياغة أهداف ذكية ومحددة بدقة.

### الوحدة الثالثة: التواصل الفعال في بيئة العمل

- فن الاستماع الفعال ودوره في تحسين العلاقات المهنية.
- كتابة رسائل الأعمال الرسمية باحترافية.
- كتابة رسائل البريد الإلكتروني بوضوح ودقة.
- إعداد محاضر الاجتماعات وتوثيق الملاحظات المهمة.
- كتابة التقارير المهنية التي تدعم اتخاذ القرار.

### الوحدة الرابعة: تقديم العروض والتأثير المهني

- تصميم عروض تقديمية فعّالة ومؤثرة.
- السيطرة على الاجتماع وإدارة الحضور بثقة.
- استخدام أساليب عرض مبتكرة لجذب الانتباه.
- التفاعل مع الجمهور وتعزيز الرسالة المقدمة.

### الوحدة الخامسة: إدارة العلاقات المهنية في المكاتب العليا

- فهم ديناميكيات العلاقات المهنية ومفهوم "صورة العلاقة".
- بناء علاقات عمل قائمة على الثقة والاحترام المتبادل.
- التعرف على أنماط العمل المختلفة وطرق التعامل معها.
- مهارات التكيف مع أساليب المدراء والزملاء المتنوعة.
- تنظيم اجتماعات عالية القيمة تساهم في الإنتاجية.
- أن تكون عضوًا فاعلاً ومؤثرًا داخل الفريق.
- تحديد التوقيت المناسب لتفويض المهام وكيفية القيام بذلك بفعالية.

## الوحدة السادسة: الذكاء العاطفي في الإدارة والتفاعل البشري

- فهم السلوكيات البشرية والتأثير الإيجابي فيها.
- التعبير عن الآراء والاحتياجات بطريقة واضحة ومهنية.
- تقديم وتلقي التغذية الراجعة بمرونة وبناء.
- معالجة النزاعات والخلافات بطريقة فعالة.
- استخدام التعاطف كأداة لبناء التعاون وتحقيق الأهداف المشتركة.