

## إدارة المكاتب- التخطيط، التنظيم وتحديد الأهداف مقدمة

أصبحت مهام إدارة المكاتب أكثر تعقيداً وتنوعاً مع تطور بيئة العمل وزيادة الاعتماد على التكنولوجيا، إلى جانب تنوع ثقافة القوى العاملة وتعدد المهام، تفرض هذه التغيرات تحديات جديدة وفرصاً متزايدة للنمو المهني.

وقد شهدت وظائف العاملين في المكاتب تحولاً لافتاً، حيث لم تعد تقتصر على الدعم الإداري التقليدي، بل توسعت لتشمل مهارات متقدمة مثل التعامل مع المواقف المعقدة، حل النزاعات، اتخاذ قرارات فاعلة، وبناء علاقات فعالة داخل الفريق. كما بات من الضروري أن يتحلى الموظفون بروح المبادرة، والإبداع، والقدرة على تمثيل الإدارة والتواصل بكفاءة.

تتناول هذه الدورة التدريبية مجموعة من المهارات المتقدمة التي تمكن موظفي المكاتب من تعزيز كفاءتهم، وتحقيق نتائج ملموسة بثقة ومهارة.

### أهداف البرنامج

- في نهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:
- تحديد المهام الأساسية التي يجب السيطرة عليها وتنظيمها بفعالية
- التغلب على التسويف والضغط النفسي الناتج عن تراكم المهام
- إدارة المعلومات واسترجاعها بطرق فعالة
- تنظيم الملفات والمعلومات ورقياً وإلكترونياً
- تطوير القدرة على التركيز واستيعاب البيانات
- رفع مستوى الأداء في التعامل مع الزملاء والمهام والأولويات
- تنظيم الوقت وفق خطة واضحة تتضمن خطوات عملية
- تعزيز مهارات التواصل الفعال
- اكتشاف وتطبيق أساليب الابتكار في بيئة العمل
- توظيف مهاراتهم في التعامل مع كميات كبيرة من المعلومات
- تحسين القدرة على تذكر واسترجاع المعلومات
- استخدام الضغوط بشكل إيجابي لصالح الأداء
- تحسين مهارات التركيز الذهني والفعالية في المهام اليومية

### الفئات المستهدفة

- موظفو وموظفات الإدارات الإدارية والمساندة
- المساعدون التنفيذيون والإداريون
- المساعدون الشخصيون للمديرين التنفيذيين
- السكرتارية التنفيذية وأمناء السر
- جميع العاملين في مجالات الدعم المكتبي والإداري
- كل من يرغب في تطوير مهاراته الإدارية وتحسين كفاءته في بيئة العمل

### المحاور العامة للبرنامج

#### الوحدة الأولى: التعامل مع ضغط المهام والوفضى

- التعرف على علامات الإرهاق المهني
- كيفية التخلص من مسببات الإرهاق
- تقليل عوامل التشتت والانقطاعات المتكررة
- المحافظة على الإنتاجية في حالات الضغط أو انخفاض عبء العمل

#### الوحدة الثانية: تنظيم الوقت بفعالية

- تحديد الأهداف الشخصية والمهنية
- ترتيب الأنشطة بحسب الأولوية
- تطبيق خطة من أربع مراحل لإدارة الوقت بفعالية مضاعفة

#### الوحدة الثالثة: تطوير مهارات التواصل الشخصي

- أهمية بناء تواصل فعال ومثمر
- التعرف على العوائق التي تعيق الاتصال والعمل على تجاوزها
- تنمية مهارات الإنصات وطرح الأسئلة بذكاء

#### الوحدة الرابعة: إرسال الرسائل بوضوح وتجنب الالتباس

- فهم الاتصال غير اللفظي
- الاستفادة من لغة الجسد الإيجابية
- تطوير مهارات التواصل في اللقاءات والاجتماعات
- استخدام مهارات الإقناع والتفاوض بشكل مؤثر

#### الوحدة الخامسة: تقوية الذاكرة وتحسين استدعاء المعلومات

- الفرق بين الفهم، والتذكر، والاسترجاع
- كيفية عمل الذاكرة البشرية
- تقنيات عملية لتعزيز القدرة على التذكر واسترجاع البيانات

#### الوحدة السادسة: السيطرة والهدوء تحت الضغط

- التعرف على مؤشرات الإنهاك الوظيفي
- اعتماد أساليب الحزم والمرونة
- تنمية مهارات التكيف مع بيئة العمل المتغيرة

#### الوحدة السابعة: التحليل والتفكير الابتكاري واتخاذ القرار

- مهارات تحليل المعلومات والبيانات
- خطوات صنع القرار المهني
- استخدام التفكير الإبداعي في معالجة المشكلات واتخاذ قرارات مبتكرة

#### الوحدة الثامنة: تنفيذ القرارات وتحقيق النتائج

- بناء الثقة في اتخاذ المبادرات
- تعزيز مهارات الحكم واتخاذ القرار
- التفكير الابتكاري كأداة عملية
- دعم الذاكرة كوسيلة لتعزيز الفعالية الشخصية

#### الوحدة التاسعة: التأثير والإقناع (الجزء الأول)

- تعزيز الثقة بالنفس في التواصل
- التغلب على التحديات مع المدراء والزملاء
- تقديم الرأي بوضوح وجرأة ضمن الاجتماعات

#### الوحدة العاشرة: التأثير والإقناع (الجزء الثاني)

- بناء خطاب قوي ومقنع
- تطبيق أساليب التأثير بناءً على أنماط الشخصية
- التعامل بمهارة مع الشخصيات الصعبة
- فهم تأثيرك الشخصي في العلاقات المهنية
- استخدام تقنيات البرمجة اللغوية العصبية في بيئة السكرتارية وإدارة المكاتب