



الكفاءة الإدارية والمكتبية

**الاخصائي المعتمد في السكرتاريا وإدارة
الاعمال المكتبية السكرتارية الابداعية
وإدارة المكاتب العليا**

Course Introduction

تهدف هذه الدورة إلى تزويد المشاركين بالمفاهيم العلمية الحديثة في مجالات عمل السكرتارية وإدارة الأعمال المكتبية و التعريف بأعمال مدراء المكاتب العليا وفق افضل المنهجيات والممارسات العالمية حيث يهدف هذا البرنامج التدريبي لتنمية مهارات مدراء المكاتب العليا و إمدادهم بأفضل الممارسات الفنية اللازمة لأداء العمل بالكفاءة الإنتاجية العالية و تزويدهم بالخبرات و المهارات

المتقدمة ومهارات قواعد الإتيكيت والبرتوكول وكذلك تنمية مهاراتهم بتنظيم الاجتماعات وأساليب التعامل مع الآخرين والسلوكيات الواجب إتباعها في إدارة المكاتب والسكرتارية التنفيذية، بحيث تستهدف الدورة جميع العاملين في وظيفة السكرتارية وإدارة المكاتب والعاملون في إدارة المكاتب العليا، أو المرشحين لشغل هذه الوظيفة مستقبلاً. التعريف بأعمال مدراء المكاتب العليا وفق افضل المنهجيات والممارسات العالمية، ويهدف هذا البرنامج التدريبي لتنمية مهارات مدراء المكاتب العليا و إمدادهم بأفضل الممارسات الفنية اللازمة لأداء العمل بالكفاءة الإنتاجية العالية و تزويدهم بالخبرات و المهارات المتقدمة. وعند الانتهاء من هذه الدورة، سوف يمتلك المشاركون الجدارة والكفاءة في التواصل مع الدبلوماسية واللباقة والمهنية في بيئة إدارة المكاتب العليا. وإلى إعداد علمي وعملي للعاملين في مجال إدارة المكاتب وأعمال السكرتارية ، وتنمية مهاراتهم وقدراتهم في فهم طبيعة أعمال السكرتارية ، وما هي المتطلبات والواجبات الرئيسية للعاملين بالسكرتارية ، وتزويدهم بالمعارف الأساسية في إدارة الأعمال المكتبية والتي تجعل منهم مديري مكاتب ناجحين ومحترفين علي أقل تقدير.

Target Audience

- مدراء و رجال البروتوكول في دوائر و دواوين المراسم و التشريفات الملكية و الأميرية و .الرئاسية.
- الدبلوماسيون .
- مرافقي كبار الشخصيات .
- المدراء و العاملون في إدارات و أقسام العلاقات العامة و المراسم و البروتوكول بالهيئات و الشركات الكبرى في القطاعين الحكومي والخاص
- كافة المهتمين و الراغبين بتطوير مهاراتهم الشخصية في هذا المجال
- -الإداريون، المساعدون الإداريون، المساعدون التنفيذيون .
- مسؤولي الشركات التي تقوم بتنظيم المؤتمرات و المعارض .
- المساعدون الشخصيون ومدراء المكاتب

Learning Objectives

- إكساب المشاركين المهارات الإدارية والسلوكية لممارسة أعمال إدارة المكاتب والسكرتارية من مختلف الجوانب التطبيقية
- التي تساعد المدير في تسيير الأعمال واتخاذ القرار.
- الارتقاء بمستوى المشاركين الفكري والعملية من خلال تفاعلهم مع البعض وتبادل الخبرات • • فيما بينهم
- تنمية و تطوير قدرات و مهارات العاملين لاكتساب المعارف الحديثة تجاه استخدام الأساليب و التقنيات المعاصرة في
- أعمال السكرتارية و المحفوظات .
- تنمية مهارات مدراء المكاتب و إمدادهم بالمعونة الفنية اللازمة لأداء العمل بالكفاءة الإنتاجية العالية و تزويدهم بالخبرات و
- المهارات التي تتطلبها مسؤوليات و واجبات الوظيفة.
- إكساب المشاركين المعارف و الخبرات و المهارات الإدارية و الفنية التي تمكنهم من تحقيق فعالية الاتصال و التنسيق بين
- الإدارة العليا و باقي أجزاء المنظمة وفقاً لأحدث أساليب التقنية المستخدمة في إدارة الأعمال و إنجازها بصورة تحقق
- أهداف المنظمة
- اتقان تقنيات الدبلوماسية واللباقة لتزدهر في بيئة الأعمال اليوم
- تطوير مهارات الاستماع أقوى وأكثر فعالية للاتصال أكثر فعالية
- التعرف على أنواع الشخصيات المختلفة وتحديد كيفية العمل مع كل منها
- قيادة الاجتماعات المنتجة التي تعود بالنفع على الجميع - وتضييع الوقت لا أحد
- التعرف على فن كتابة التقارير والمذكرات ومحضر الاجتماعات لدى السكرتير المتميز
- تدريبات عملية وأمثلة واقعية مرتبطة بمهارات السكرتارية التنفيذية

Course Outline

• DAY 01

ت: مفاهيم ادارة المكاتب العليا والسكرتارية باحدث التقنيا

- مفاهيم السكرتارية و ادارة المكاتب العليا
- أنواع وأهمية السكرتارية و ادارة المكاتب العليا
- السكرتارية .. المعارف والمهارات اللازمة
- تنظيم مواعيد المدير في ضوء إدارة الوقت

- الإعداد والتنظيم الجيد للاجتماعات وصياغة المحاضر
- فن الاتصال والتواصل وإدارة العلاقات المتعددة

مفهوم تقنيات الدارة المكتبية:

- أهمية تفعيل التقنية في نجاح الادارة المكتبية الحديثة
- مهارة الاداري في كيفية التعامل مع برنامج الآوت لوك والاستفادة من إمكانياتها
- الأرشفة الإلكترونية
- مزايا وخصائص الأرشفة الإلكترونية ومقارنتها بالطرق الأخرى
- تنظيم أعمال إدارة المكاتب والمحفوظات بالمكاتب الحديثة

• Day 02

تنظيم الاجتماعات

- عناصر الاجتماع الفعال
- تحضير جدول الأعمال
- مسببات ضياع الوقت الشائعة
- تسجيل محضر الاجتماع

:الاجتماعات الإنتاجية الرائدة

- صياغة طرق للتواصل والقيادة والمشاركة بفعالية في الاجتماعات
- التغلب على عقبات الاتصال في الاجتماعات
- تلخيص استراتيجيات الاستجابة للتحديات والتعليقات والأسئلة
- مسؤوليات القادة والمشاركين في الاجتماع والإعداد للمقابلات والتعامل مع زوار المكتب:
- الإعداد للمقابلات
- التعامل مع زوار المكتب

:إدارة الوقت

- مفهوم إدارة الوقت
- حقائق خاصة بالوقت
- المبادئ والأسس التي تحكم إدارة وقت
- تحديد أسباب إضاعة الوقت والتخلص منها
- العوامل الخارجية التي تضيق وقت الإداري ومدير المكتب
- العوامل الداخلية التي تضيق وقت الإداري ومدير المكتب
- وضع الأهداف والأولويات
- استخدام المقاييس للتحكم في كفاءتك وتحسينها
- تخطيط و إدارة الوقت للذات و الآخرين
- إعداد سجلات العمل الزمنية والاستفادة منها

• Day 03

:السكرتارية ومهارات الاتصال والحديث الفعال والإنصات الجيد

- مفهوم الاتصال وأنواعه
- عناصر أو مكونات عملية الاتصال
- أهمية الاتصال
- مفهوم الحديث الفعال
- كيف ينمي الإداري ومدير المكتب مهاراته في الحديث الفعال
- مفهوم الإنصات
- كيف ينمي الإداري ومدير المكتب مهاراته في الإنصات الجيد

أساسيات الاتصال:

- الخطوط العريضة لنموذج الاتصال التقليدي
- وصف عناصر الاتصال الكلي
- توضيح التقنيات الرئيسية لتعزيز مهارات الاتصال
- مهارات التواصل الكتابي واللفظي الفعال
- تحسين المصداقية وكسب التقدير
- أهمية الموقف الإيجابي
- الحزم
- إقناع المدير وزملائك والمرؤوسين والعملاء بأفكارك
- إعداد عرض تقديمي احترافي
- عناصر المراسلات المهنية المتقنية

• Day 04

دور الإداري ومدير المكتب

- الإدراك مقابل الحقيقة
- عوامل نجاح الإداري: الاختلاف عن الآخرين بشكل واضح وكبير
- الكفاءات اللازمة لتحقيق النجاح
- ما الذي يجب فعله لتحقيق التميز في العمل
- تحديد دور مدير المكتب

تقديم الخدمات للعملاء الداخليين والخارجيين

- فهم الاحتياجات الخاصة بالعملاء الداخليين والخارجيين
- إزالة عوائق تقديم الخدمة
- تقديم خدمات ممتازة
- تحليل عقلية الصومعة
- معالجة الشكاوى

أساليب إدارة ومواجهة ضغوط العمل

- الأسباب والأعراض
- تحديد مسببات ضغط العمل

- كيف يؤثر ضغط العمل على الأداء
- وضع خطة إدارة شاملة لضغوطات العمل

استخدام الهاتف بشكل مناسب

- السلوك المهني عند استخدام الهاتف
- قواعد الإنصات الجيد
- خطوات التعامل المحترف عند الرد على مكالمة هاتفية
- التعامل مع الشخصيات الصعبة من المتصلين

• Day 05

:التواصل مع اللباقة والدبلوماسية

- تحديد تقنيات واستراتيجيات الاتصال بدبلوماسية ولباقة
- شرح فوائد الدبلوماسية واللباقة
- وصف الاستراتيجيات لتجنب مشاكل الاتصال الشائعة

:تعزيز المصداقية وعلاقات العمل

- تلخيص أهمية المهارات الشخصية
- شرح استراتيجيات بناء التحالفات
- مناقشة ما هي السلوكيات اللازمة لتقديم المصداقية

:التواصل مع أنواع مختلفة من الشخصيات

- تلخيص أنماط شخصية مختلفة وخصائصها
- وصف استراتيجيات الاتصال المناسبة لكل نمط من أنماط الشخصية
- مناقشة كيفية العمل بفعالية مع أنماط شخصية مختلفة

:الإقناع الإيجابي

- تلخيص استراتيجيات التفاوض
- تحديد تقنيات وأدوات الإقناع
- وصف كيفية التعامل بشكل مثمر مع الاعتراضات والمقاومة

:التواصل مع اللبقة في المواقف الصعبة

- وصف أفضل تقنيات الاتصال لاستخدامها في المحادثات الصعبة
- استراتيجيات صريحة للتعامل بفعالية مع الخلافات أو سوء الفهم
- توضيح الأساليب التي تساعد على التركيز على الحصول على رسالة صحيحة

:إدارة التعارضات ومنع مشاكل الاتصال

- وصف كيفية استخدام عقلية إيجابية وبناءة
- شرح التكتيكات للتعامل مع صراعات الآخرين
- تحديد طرق منع أو تقليل السلوك الدفاعي

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
April 21, 2025	April 25, 2025	5 days	4250.00 \$	UAE - Abu Dhabi
Sept. 22, 2025	Sept. 26, 2025	5 days	4250.00 \$	UAE - Dubai
Nov. 17, 2025	Nov. 21, 2025	5 days	4950.00 \$	Spain - Barcelona