



الكفاءة الإدارية والمكتبية

الأخصائي المعتمد في الأعمال المكتبية والإدارية

Course Introduction

ما الذي يجعل المحترفين الإداريين مميزين عن غيرهم في بيئة العمل؟ توفر هذه الدورة تقنيات عملية وعميقة تساعد المشاركين على التفوق في أدوارهم، مع التركيز على أفضل الممارسات عبر مختلف المهارات مثل التواصل المهني، تقديم خدمة متميزة للعملاء، وإدارة الوقت بفعالية. كما، يستكشف المشاركون استراتيجيات التعامل مع ضغوطات العمل وتحويل التحديات إلى فرص بالإضافة إلى إدارة الاجتماعات بطرق تزيد من الإنتاجية. كما تتضمن الدورة تطبيقات حديثة وأدوات معتمدة على الذكاء الاصطناعي لتعزيز المهام المكتبية وتحسين الكفاءة التشغيلية الشاملة.

Target Audience

تستهدف هذه الدورة الإداريين، المساعدين الإداريين، المساعدين التنفيذيين، مدراء المكاتب والطامحين إلى العمل في مناصب إدارية، إضافة إلى كبار الإداريين والمشرفين على الموظفين المبتدئين الذين يسعون إلى تحسين مهاراتهم الإدارية.

Learning Objectives

- تحديد وفهم دور المحترف الإداري ومدير المكتب وأهميته في تحقيق النجاح التنظيمي
- تطبيق استراتيجيات التواصل اللفظي والكتابي بفعالية للوفاء بالمسؤوليات المهنية
- تطوير نهج يركز على خدمة العملاء الداخليين والخارجيين بشكل متميز
- إدراك العوامل الرئيسية للضغوطات في بيئة العمل وتطبيق تقنيات للسيطرة عليها
- استخدام أدوات إدارة الوقت لزيادة الإنتاجية المكتبية والحد من المشتتات
- تنظيم وإدارة الاجتماعات بفعالية من خلال إعداد جدول أعمال واضح وتنفيذ خطوات عملية
- التفاعل مع أدوات الاتصال وأدوات الذكاء الاصطناعي بطريقة احترافية لدعم الكفاءة المكتبية

Course Outline

• DAY 01

دور المحترف الإداري ومدير المكتب

- فهم الفرق بين الإدراك والواقع في بيئة العمل
- العوامل الأساسية للنجاح في الأدوار الإدارية
- المهارات المطلوبة لتحقيق التميز المهني
- تحديد مسؤوليات ودور مدير المكتب وأهدافه

مهارات التواصل اللفظي والكتابي الفعال

- تعزيز المصداقية واكتساب التقدير ضمن بيئة العمل
- تطوير أسلوب إيجابي ومهني
- مهارات الحزم والإقناع في التعامل مع المديرين والزعماء والعملاء
- إعداد وتقديم عروض تقديمية مهنية
- صياغة مراسلات مكتبية متقنة وملائمة للقارئ

• Day 02

تقديم خدمة متميزة للعملاء الداخليين والخارجيين

- فهم احتياجات العملاء الداخليين والخارجيين وتلبيتها
- التغلب على العوائق التي تحول دون تقديم خدمة ممتازة
- تقديم خدمات استثنائية وتحليل عقلية العمل المنعزل
- التعامل مع شكاوى العملاء بفعالية

• Day 03

إدارة الضغوطات والتعامل معها في بيئة العمل

- تحديد مسببات وأعراض ضغوط العمل
- كيفية تأثير ضغوطات العمل على الأداء وتطوير استراتيجيات للتحكم بها
- إعداد خطة شاملة لإدارة الضغوطات في بيئة العمل

إدارة الوقت لتحسين الإنتاجية

- تحديد المشتتات الشائعة وكيفية التخلص منها
- وضع أهداف وأولويات لتحقيق الإنتاجية

- استخدام معايير لتقييم الكفاءة وتحسينها
- تخطيط وإدارة الوقت بفعالية للذات والآخرين من خلال سجلات الوقت
- Day 04

تنظيم وإدارة الاجتماعات بفعالية

- مكونات الاجتماع الفعال وإعداد جدول أعمال مناسب
- تجنب مضيعات الوقت الشائعة خلال الاجتماعات
- توثيق محضر الاجتماع والمتابعة لتنفيذ القرارات
- توضيح مسؤوليات قادة الاجتماع والمشاركين فيه
- الاستخدام الفعال لأدوات الاتصال والذكاء الاصطناعي لإدارة الاجتماعات بفعالية
- أساسيات وآداب الاجتماعات الحضرية والافتراضية
- Day 05

مهارات القيادة الأساسية في البيئة المكتبية

- فهم أساسيات القيادة وكيفية تطبيقها في الأدوار الإدارية اليومية
- تطوير مهارات التحفيز وبناء الثقة مع الفريق والزملاء
- توجيه الفريق نحو تحقيق الأهداف وتعزيز العمل الجماعي
- إدارة النزاعات وتقديم التغذية الراجعة بشكل فعال

التطوير المستمر وتعزيز الكفاءات الإدارية

- كيفية تقييم الأداء وتحديد مجالات التحسين
- تطوير خطط عمل شخصية للتطوير المهني المستمر
- بناء شبكات مهنية لتبادل الخبرات وتعزيز التعاون

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
May 12, 2025	May 16, 2025	5 days	4950.00 \$	Turkey - Antalya

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
Aug. 25, 2025	Aug. 29, 2025	5 days	4250.00 \$	UAE - Abu Dhabi
Dec. 29, 2025	Jan. 2, 2026	5 days	4250.00 \$	UAE - Dubai