



London Elite Centre



المنظومة المتكاملة لأعمال السكرتاريا والإدارة المكتبية

<https://londonelitecentre.com>



المنظومة المتكاملة لأعمال السكرتاريا والإدارة المكتبية

وصف المقرر

ويهدف هذا البرنامج إلى تهيئة كفاءات المتدربين الإدارية والفنية للعاملين في مجال السكرتارية التنفيذية وفنون الإدارة المكتبية الحديثة ومهارات الاتصال والتواصل ومهارات إدارة الوقت والتعامل مع ضغوطات العمل وكيفية تحسين الخدمات الإدارية المساعدة من قبل الإدارة المكتبية، ويسلط البرنامج الضوء على عدد من المحاور الهامة منها المنظور الشامل للخدمات الإدارية وتخطيط وتنظيم المهام ومصفوفة المهام وأهمية التعريف بالاتصالات الإدارية ومهارات التواصل مع النخريين ومراسم تنظيم وحضور الاجتماعات، وكيفية ترتيب الأولويات ووضع خطط العمل والعمل تحت الضغط والذكاء العاطفي في العمل وتخطيط وتنظيم الأنشطة اليومية، وفن المكاتبات الرسمية وصياغاتها (الخطاب / المذكرة / التقارير)، والفهرسة والحفظ، والمهارات السلوكية المتصلة بالوظيفة والجوانب السلوكية في الأداء وفن الاتيكيت والمراسم الحديثة.

الفئات المستهدفة:

□ موظفو السكرتارية التنفيذية.

□ الإداريون.

□ المساعدون الإداريون.

□ المساعدون التنفيذيون.

□ مدراء المكاتب والذين يطهون لشغل هذا المنصب مستقبلاً.

□ كبار الإداريون والمشرفون على موظفي المستوى الأول.

□ كل من يجد في نفسه الحاجة لهذه الدورة ويرغب بتطوير مهاراته وخبراته.

الأهداف التدريبية:

في نهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

□ اكتساب المهارات المتقدمة التي تمكنهم من أداء واجباتهم ومسؤولياتهم في مجال السكرتارية وإدارة المكاتب بكفاءة وفعالية.

□ فهم أعمال السكرتارية الإلكترونية، والتواصل الفعال.

□ إدارة الوقت وحفظ المعلومات بطريقة منظمة يسهل الرجوع إليها عند الاقتضاء.

□ فهم قواعد السلوك الإنساني الراقى في التعامل مع القيادات والورؤوسيين والتهاملين.

الكفاءات المستهدفة:

□ المفاهيم والاستراتيجيات الحديثة لإدارة مكاتب المستقبل.

□ المهارات الإدارية والسلوكية للعاملين في مجال المكاتب والسكرتارية.

□ إدارة المكاتب والعلاقات العامة وفن الاتيكيت والمراسم.



- حل المشكلات المكتبية بطرق ابتكارية.
- السكرتارية وإدارة المكاتب الإلكترونية.
- مهارات إدارة الوقت وضغوط العمل.
- مهارات تنظيم الاجتماعات ومتابعة تنفيذها.
- مهارة التعامل مع الرؤساء واستثمار الذنهات السيكولوجية للتعامل معهم.
- مهارات إعداد وكتابة التقارير والرسائل الإدارية.
- مهارات الاتصال والتواصل مع الآخرين.
- الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها العملية.
- تطبيقات الاجتماعات الإلكترونية.
- الاتصال الإلكتروني.
- تطبيقات البريد الإلكتروني.
- النرشفة الإلكترونية.
- إدارة الوقت إلكترونياً.
- تطبيقات المراسلات الإدارية إلكترونياً.
- مفهوم إدارة الجودة الشاملة في إدارة المكاتب.
- أبعاد إدارة الجودة الشاملة إدارة المكاتب.
- أفضل الممارسات في التخطيط والتنظيم والتنسيق والاتصال وتعزيز قوة الذاكرة وجدولة الأعمال والتعامل مع الضغوط.

الوحدة الأولى المفاهيم المعاصرة لإدارة المكاتب

- إدارة المكاتب
- الفرق بين إدارة المكاتب وتنسيق العمل
- المفاهيم العامة للعاملين في مجال إدارة المكاتب والمحفوظات المعاصرة في المنظمات الحديثة
- أهمية الإدارة الفعالة لأعمال إدارة المكاتب في نجاح العمل الإداري
- أنواع إدارة المكاتب
- المكتب الحديث
- وظائف المكتب العالمي
- أهداف المكتب العالمي
- أهمية إدارة المكاتب الحديثة
- تنظيم أعمال إدارة المكاتب والمحفوظات بالمكاتب الحديثة

الوحدة الثانية مهام ومسؤوليات مدير المكتب المعاصر



- وظيفة مدير المكتب
- مهام إدارة المكاتب
- مهارات مدير المكتب
- صفات مدير المكتب
- واجبات مدير المكتب
- أبعاد وظيفة مدير المكتب
- مفهوم إدارة المكاتب العليا
- اختصاصات وواجبات ومسؤوليات مدراء المكاتب
- المفهوم العلمي للاتصالات الإدارية وأساليبها
- فن التعامل مع القيادات والهرؤوسيين
- المهارات السلوكية المتصلة بوظيفة مدير المكتب
- التخطيط للاجتماعات
- جدولة الأعمال
- وضع نظم الفهرسة والحفظ
- نظم المعلومات وصناعة القرارات
- مهارات إعداد التقارير العليا وهنشرات النداء "KPIs"
- إدارة العلاقات بين موظفي الإدارة العليا بالوحدات التنظيمية

الوحدة الثالثة

برتوكول العمل بإدارة المكاتب

- مفهوم البرتوكول
- عناصر فعالية تصرفات مدير المكتب
- مهارات السكرتير في إدارة برتوكولات التعامل
- إدارة الانطباع الأول لدى المستفيد من خدمات إدارة المكاتب
- ملخص الأبحاث الأخيرة التي أجريت حول تأثير لغة الجسد في إقناع الآخرين
- مفهوم الانطباع الأول
- العوامل المؤثر في تكوين الانطباع الأول لدى المتلقي لخدمات إدارة المكاتب
- مفهوم الكاريزما
- المعايير النفسية لمدير المكتب الفعال
- مدير المكتب الفعال وبرتوكول التعامل مع كبار الزوار
- أهمية التوافق بين الخصائص الجسدية والنفسية لمدير المكتب لصناعة الانطباع المثالي
- مهارات الاتيكيك وأثرها في نجاح عمل مدير المكتب الفعال
- مهارات التعامل مع الجمهور واستقبال الشكاوى

الوحدة الرابعة

أهمية مهارات الاتصال في إدارة المكاتب

- مفهوم الاتصال وأنواعه
- نموذج "ديفيز" للاتصال
- نموذج "نافذة جو - هاري MODEL WINDOW JOHARI THE"
- المهارات الصوتية لمدير المكتب الفعال
- مهارات استخدام لغة الجسد الفعالة لمدير المكتب الفعال
- أنماط مدراء المكاتب طبقا لوقياس "هيرمان HBDI"
- تقنية مواقع الإدراك "Positions Perceptual"
- مهارات التعامل مع الأنماط البشرية المختلفة
- أهمية المهارات اللغوية في نجاح مدير المكتب الفعال
- مهارات الإقناع والتأثير في مجال عمل إدارة المكاتب

تطبيقات عملية على مهارات الاتصال الفعال في مجال إدارة المكاتب



الوحدة الخامسة التعزيز في إستراتيجيات وفنون إدارة المكاتب

- مراحل أنظمة الإعداد والتجهيز لتنظيم الملفات والمعلومات
- الإستراتيجية المستخدمة لخدمة أعمال إدارة المكاتب والمحفوظات
- مهارات استقبال وتصدير المكاتب
- طرق الفهرسة والحفظ للوثائق والملفات
- فن المكاتب الرسمية وصياغاتها (المكاتب / المذكرات / التقارير)
- فن كتاب التقارير
- فن تنظيم الاجتماعات
- فن كتابة وإدارة محاضر الاجتماعات
- مهارات التفكير العليا لمدير المكتب الفعال
- أهمية التمكن من مهارات التفكير العليا وتفعيلها لمدير المكتب الفعال
- مهارات حل المشكلات واتخاذ القرارات
- مهارات التفكير الابتكاري والإبداعي
- تطبيقات عملية على مهارات التفكير العليا لمدير المكتب
- مهارات إدارة الصراعات وتخفيف التوتر في بيئة العمل
- مفهوم إدارة الصراعات
- مهارات ادارة الضغوط