

# € TRAINING

الأداء المتميز لأعمال السكرتارية



## الأداء المتميز لأعمال السكرتارية

### مقدمة عن البرنامج التدريبي:

مع تطور أدوار محترفي المكاتب والسكرتارية خلال السنوات الأخيرة أصبحت تتضمن مسؤوليات إضافية حيث بات يتطلب مهارات متقدمة مثل القدرة على التعامل مع المهام المعقدة وبناء العلاقات والتعامل مع النزاعات واتخاذ القرارات الصعبة، وأن يكونوا مبدعين ولهم دور فعال في الفريق وعلى استعداد لتحمل المخاطر، وقدرة على تمثيل المدراء والتواصل بشكل فعال. وأصبحت إدارة المكاتب مهمة معقدة ومعقدة بشكل متزايد بالإضافة للسكرتارية، حيث إن الطلب المتزايد على السرعة والدقة، والمعرفة بالتكنولوجيا الجديدة والقوى العاملة المتنوعة بشكل متزايد، يجلب التحديات وكذلك فرص النمو.

### أهداف البرنامج التدريبي:

#### في نهاية البرنامج سيكون المشاركون قادرين على:

- معرفة كاملة بمفهوم الإدارة المكتبية والسكرتارية والهندرة .
- معرفة كاملة بالآفاق الجديدة لهندرة المكاتب، وطبيعة النشاط المكتبي.
- إجادة التمييز بين السكرتارية التنفيذية وأنواع السكرتارية الأخرى {العامة - الخاصة - المتخصصة}.
- إجادة مهارات أداء مهام الإدارة المكتبية التي تتطلبها أعمال المكاتب في المنظمات الرئيسية والوزارات والهيئات والمؤسسات والشركات.
- إجادة مهارات تخفيف ضغوط العمل الواقع على القادة والوزراء والوكلاء والمدراء والمسؤولين.
- معرفة قواعد الاتيكيت والبروتوكول وفنون الاتصال وأساليب التعامل مع كبار الشخصيات وأنماط الزائرين.
- مقارنة خطط العمل مع المنظمات الأخرى بغية تطويرها وتحسينها من خلال تنمية المهارات الفنية والسلوكية.
- معرفة كاملة بفنون التعامل مع التقنيات الحديثة ورفع معدلات الأداء المكتبي باستخدام التكنولوجيا ونظم المعلومات.
- إجادة تنظيم أوراق المكتب بصورة تسمح بالاسترجاع منها فقط بأسرع وقت.
- إجادة الرقابة على الأداء المكتبي.

### الفئات المستهدفة:

- محترفو ومحترفات الإداريات.
- المدير التنفيذي والمساعد الإداري.
- المساعد الشخصي للمدير التنفيذي.
- السكرتير التنفيذي والمساعدين الشخصيين.
- شاغلو وظائف السكرتارية التنفيذية أو المرشحو لشغلها.
- مساعدي التنفيذيين والسكرتير الائتماني وغيرهم من وظائف مهنيي المكاتب المتعلقة بالإدارة والسكرتارية.

### محاور البرنامج التدريبي:

#### الوحدة الأولى:

#### مفهوم الإدارة المكتبية وعلاقتها بالسكرتارية:

- ماهية الهندرة وطبيعة النشاط المكتبي.
- الاتجاهات الحديثة في العمل المكتبي.
- أسس هندرة المكاتب.

#### الوحدة الثانية:

## أنواع السكرتارية وأهميتها ومهامها:

- أشكال المكاتب - البيئة المادية للمكاتب - أمراض المكاتب.
- هندرة حفظ المعلومات، تنظيم الاجتماعات واللجان.
- الاتصالات الإدارية داخل المنظمة ومع المنظمات الأخرى.
- فن الانصات الجيد والحديث الفعال.
- أساليب تخفيف ضغوط العمل الواقع على القادة والوزراء والوكلاء والمدراء والمسؤولين.

## الوحدة الثالثة:

### هندرة حفظ أوراق المكتب {التصنيف - التقييم - الهندسة}:

- مهارة تقليص الاعمال الورقية في المكاتب.
- كيفية الرقابة على الأداء المكتبي.
- قواعد الاتيكت والبروتوكول وفنون الاتصال وأساليب التعامل مع كبار الشخصيات وأنماط الزائرين.
- تطبيقات شاملة على الموضوعات السابقة.

## الوحدة الرابعة:

### الكتابة الإدارية والمراسلات والمذكرات:

- إعداد وصياغة التقارير.
- مهارة استقبال الزوار وتنظيم مواعيد الرئيس.
- مهارت معالجة المكالمات الهاتفية الواردة والصادرة.
- تنظيم وإدارة الاجتماعات واللجان.
- متطلبات الاجتماع الفعال.

## الوحدة الخامسة:

### نظم المعلومات المكتبية والأرشفة الضوئية للوثائق:

- التقنيات الحديثة وأثرها في أعمال السكرتارية.
- استخدامات الحاسب الآلى في الأعمال الإدارية.
- تقييم وختام البرنامج.