

# € TRAINING

السكرتارية التنفيذية المتقدمة والتميز في فن الحوار وقوة الاتصال

11 - 15 نوفمبر 2024  
ميلان (إيطاليا)



## السكرتارية التنفيذية المتقدمة، والتلويح في فن الحوار وقوة الاتصال

رمز الدورة: L604 تاريخ الإنعقاد: 11 - 15 نوفمبر 2024 دولة الإنعقاد: ميلان (إيطاليا) - التكلفة: 5940 يورو

### مقدمة عن الدورة التدريبية:

نظراً للتغيرات السريعة التي تؤثر على المؤسسات اليوم، يُواجه المدراء والإداريون والمهنيون تحديات متزايدة لتعزيز قدراتهم وقيمتهم عند مدرائهم، وتمثل السكرتارية إحدى الطرق التنفيذية الرئيسية الأمثل لمواجهة تلك التحديات وأحد أهم ركائز الإدارة في المؤسسات لتطوير أساليب الإدارة وتطبيق الطرق الفعالة التي ثبت نجاحها في الإدارة وتمكين مدراء المكاتب من تطوير الأداء بما يزيد من فعالية العمل وتخفيض التكاليف المرتبطة به.

وتقوم هذه الدورة بتحديد الجوانب العملية والتطبيقية للمهام والمهارات بموظفي السكرتارية، كما تتضمن مجموعة من الأسئلة والأنشطة والحالات التطبيقية التي تهدف إلى تعزيز وتثبيت المعلومات والمهارات اللازمة، وتتناول هذه الدورة موضوعات معرفية يلزم إتقانها، منها مهارات إدارة الوقت، الاتصال الفعال، مهارة تنظيم المواعيد والاجتماعات، المراسلات الواردة والصادرة، الأرشفة والتنظيم الفني للمحفوظات والفهرسة، كتابة الرسائل والتقارير، السكرتير والعلاقات العامة والانسانية، كيفية التعامل مع أصناف البشر المختلفة، كيف يتعامل السكرتير مع رؤسائه ومرؤسيه، الصفات التي يجب توفرها بالسكرتير، أهمية مهارات التفكير وحل المشكلات، ومهارات الإدارة التوافقية وغيرها من المواضيع ذات الصلة.

ولا شك أن السكرتارية التنفيذية الحديثة من أهم الوظائف الجوهرية في الحقل الإداري، فالسكرتارية هي المسؤول الأول عن تنفيذ العمل والتنسيق بين الإدارات المختلفة والبريد الصادر والوارد وتحديد المواعيد والمقابلات والاجتماعات و كل ذلك مع الحفاظ على الوقت مع أقل مجهود مبدول لاتمام العمل بكفاءة وفعالية.

### أهداف الدورة التدريبية: في نهاية الدورة سيكون المشاركون قادرين على:

- معرفة المهام والمسؤوليات.
- التعرف على المهارات الأساسية والشخصية.
- معرفة الأساليب التقنية في تنظيم الملفات والوثائق.
- التعرف على التطبيقات الفعلية والعملية.
- معرفة كيفية إعداد التقارير والمراسلات.
- معرفة التطبيقات الإلكترونية والتكنولوجية.
- التعرف على كيفية التطوير الذاتي للمساعد الإداريين والاتيكت.

### الفئات المستهدفة:

- شاغلو وظائف السكرتارية التنفيذية أو المرشحون لشغلها.
- كل من يجد في نفسه الحاجة لهذه الدورة ويرغب بتطوير مهاراته وخبراته.

### محتوى الدورة التدريبية:

#### الوحدة الأولى: الأساليب التقنية في تنظيم الملفات والوثائق:

- أهمية الاتصالات المكتبية في حفظ الوثائق.
- خصائص موظفي الحفظ.
- التعامل مع الاتصالات المكتبية.
- نشأة ودور الوثائق.
- نظم الإشراف على المحفوظات.
- التصنيف والترميز والفهرسة.
- استخدام الحاسب في الأرشفة.
- حفظ واسترجاع المراسلات والوثائق.

- فرز وترحيل وإتلاف المحفوظات.
- التقنيات والأجهزة الحديثة في مجال التداول والحفظ والاسترجاع.

### الوحدة الثانية: إعداد التقارير والمراسلات:

- مفهوم المراسلات والتقارير وأنواعها.
- أهمية التقارير للإدارة.
- القدرات والمهارات اللازمة لتنمية الكتابة والقراءة.
- خصائص وأجزاء التقرير الجيد.
- أسلوب كتابة المراسلات والتقارير.
- الأشكال التوضيحية في التقارير.
- الحاسب الآلي وإخراج المراسلات والتقارير.
- الأخطاء الشائعة في كتابة المراسلات والتقارير.

### الوحدة الثالثة: مهارات السكرتارية الحديثة:

- دور المساعد الإداري في المنشأة، وسمات المساعد الإداري.
- مهارات الاتصال في مكاتب السكرتارية.
- إعداد جدول الأعمال ومحضر الاجتماع، وتنظيم السفريات.
- تنظيم العمل المكتبي: المواعيد، الوقت، ترتيب الأعمال حسب الأولويات.
- التعامل مع الآخرين، وضغوط العمل في مكاتب السكرتارية.
- تبسيط إجراءات العمل المكتبي، والاستخدام الفعال للهاتف.
- السكرتارية الإلكترونية.
- استخدام الأجهزة والبرامج والأدوات المكتبية الحديثة.

### الوحدة الرابعة: السكرتارية التنفيذية وإدارة المكاتب:

- العملية الإدارية المكتبية.
- مهام ومسؤوليات وسمات مدير المكتب، والمساعد الإداري والسكرتير التنفيذي.
- مهارات الاتصال.
- إدارة الوقت وتحديد الأولويات.
- تنظيم الاجتماعات وتنظيم السفريات.
- التعامل مع المكالمات الهاتفية، ومع الزائرين.
- البيئة المادية في المكتب الحديث.
- المراسلات والتقارير والذكرات الداخلية.
- التجهيزات والتقنيات المكتبية.
- أدلة العمل والإجراءات المكتبية.

### الوحدة الخامسة: السكرتارية الإلكترونية:

- الاتجاهات الحديثة في السكرتارية.
- أهمية التقنيات الحديثة في أعمال السكرتارية.
- إعداد المراسلات والتقارير بالحاسب الآلي.
- عرض المعلومات بالحاسب الآلي.
- تنظيم معلومات الأشخاص إلكترونياً.
- تنظيم الاجتماعات إلكترونياً.
- تنظيم المحفوظات والوثائق إلكترونياً.
- التنظيم الإلكتروني للمواعيد والمهام في مكاتب السكرتارية.
- الاتصالات الإلكترونية {الإنترنت، والبريد الإلكتروني}.

### الوحدة السادسة: التطوير الذاتي للمساعد الإداري والإتيكيت:

- مفهوم فن الإتيكيت، وقواعده، وأهميته في مهام السكرتارية.



- العمل بدون إشراف والتطوير الذاتي.
- تنمية المفاهيم والاتجاهات الايجابية.
- مهارات استخدام الهاتف.