

# السكرتاريا الحديثة وإدارة المكاتب العليا - المستوى التخصصي

## مقدمة:

- يغطي هذا البرنامج المهارات المتقدمة التي تمكن المشاركين من أداء واجباتهم ومسؤولياتهم في مجال السكرتارية وإدارة المكاتب العليا بكفاءة وفعالية من خلال التدرّب على التواصل الفعال، وإدارة الوقت، وحفظ المعلومات بطريقة منظمة يسهل الرجوع إليها عند الحاجة. وكذا تعرّف قواعد السلوك الإنساني الراقى في التعامل مع القيادات المرؤوسين والمتعاملين الأساليب المكتبية الحديثة الملحقة بالقيادات وكبار المسؤولين وكذلك المهارات السلوكية المتصلة بوظيفة مدير المكتب، وفن التعامل مع القيادات والمرؤوسين. وكيفيه التعامل مع ضغوط العمل وفنون اداره الحوار و الاتصالات الفعالة وأيضا كتابه التقارير.

## أهداف البرنامج:

- التعريف بالمفهوم الحديث للعمل المكتبي والإدارة المكتبية مع التركيز على توضيح الواجبات والمسؤوليات والمهام الأساسية لمديري المكاتب والوسائل الكفيلة للتميز في الأداء.
- صقل المهارات والقدرات الإدارية والسلوكية بالأسلوب الذي يرفع من فعالية الأداء للأعمال المكتبية .
- تعزيز 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.
- تزويد المشاركين بأحدث الوسائل والأساليب التكنولوجية المستخدمة في إدارة المكاتب وتنمية قدراتهم الفنية والإدارية على إستخدامها.
- الارتقاء بمستوى المشاركين الفكري والعملية على حد سواء عن طريق تفاعلهم مع بعضهم البعض وتبادل خبراتهم وعرض تجاربهم.
- التعرف على أهمية عمل السكرتارية الإلكترونية
- حفظ الوقت والجهد من خلال تطبيق نظام السكرتارية الالكترونية
- تداول المعلومات من خلال الشبكات و شبكة الانترنت وتأمينها و الرقابة على أجهزة الحاسب.

## محتوى البرنامج:

### المفاهيم الإستراتيجية الحديثة لإدارة الأعمال المكتبية:

- أهمية العمل المكتبي في زيادة الفعالية الإدارية.
- دور التخطيط والتنظيم في نجاح العمل المكتبي.
- المهارات الإدارية لمديري المكاتب وطرق تنميتها.
- المهارات السلوكية اللازمة لتحقيق التميز في أداء مديري المكاتب.
- المهارات المهنية لمديري المكاتب لتحقيق الكفاءة والفعالية الإدارية.

## المهارات الإدارية والسلوكية و الإبداعية لمدراء مكاتب الإدارة العليا:

- مهارات التواصل و التعامل مع الشخصيات المهمة.
- مهارات إدارة الوقت و ترتيب الأولويات و إدارة الاجتماعات
- مهارات حل المشكلات واتخاذ القرارات.
- مهارات إدارة الصراعات و التعامل مع المواقف الصعبة
- مهارة الذكاء العاطفي

## الإبداع و الابتكار في الأداء البروتوكولي المتميز:

- البروتوكول (تعريفه، نشأته، أهميته).
- أساليب التعامل مع كبار الشخصيات
- بروتوكول بطاقة الدعوة الرسمية (الحجم حسب اتفاقية فيينا، اللون، المحتوى، اللغة المستخدمة، طريقة إرسالها، طريقة تلبية الدعوى أو الاعتذار)
- بروتوكول إعداد برنامج زيارة لشخصية هامة (3 مراحل).
- البروتوكول وتنظيم الاجتماعات والمؤتمرات الصحفية لكبار الشخصيات

## الإجراءات المتقدمة للسكرتارية التنفيذية:

- إجراءات العمل الإلكتروني في المكاتب.
- عناصر ومقومات أعمال السكرتارية الإلكترونية.
- السكرتارية الإلكترونية و تبسيط الإجراءات
- عناصر البيئة الفعالة للسكرتارية الإلكترونية.
- مهارات الإدارة الذاتية لمدراء المكاتب والسكرتارية الإلكترونية.
- مفاهيم ومعايير الجودة لأعمال السكرتارية الإلكترونية.

## آليات تطوير الكفاءة الإدارية و حتمية السكرتارية الإلكترونية:

- المنهج الابتكاري لأعمال مدراء المكاتب وأعمال السكرتارية الإلكترونية
- التفكير الإبداعي لمديري المكاتب والسكرتارية الإلكترونية.
- التقنيات الحديثة في أعمال السكرتارية الإلكترونية.
- التعامل مع Word و Access و Outlook.
- التقنيات المتقدمة في مواجهة ضغوط العمل والسيطرة على القلق والتوتر.