

# التميز والابداع والابتكار في إدارة المكاتب والسكرتاريا

## المقدمة:

- أصبح من الاهمية لإنجاز الاعمال المؤسسية واصبح التطوير حاجة ملحة تركز عليها ادارة المؤسسات بشكل فاعل ومتميز وان ادارة المكاتب والسكرتارية التنفيذية أكثر المفاهيم اهمية والتي تساهم ان تم مقاربتها بشكل صحيح في التفريق بين المؤسسات العادية والمؤسسات المتميزة والتي تسعى الى تحقيق اهدافها وارضاء متلقي الخدمة.
- ان مجال اعمال السكرتارية يعتمد اعتماداً كاملاً على استخدام التقنيات الحديثة والتي تزداد الحاجة اليها في ظل التقدم التكنولوجي الحديث والمعلومات التقنية ذات صلة وثيقة بالتكنولوجيا وهي تعتبر الدينامو المحرك للعمل المكتبي. نجد اهمية تقنية المعلومات ونظم المعلومات في اعمال السكرتارية وادارة المكاتب في استخدام تلك التقنيات في العمل المكتبي ، ونجد ان اعمال السكرتارية الناجحة هي التي تعتمد على التقنية الحديثة ولتي تتطلب وجود المعينات الحديثة حتى تساعد على ادارة العمل المكتبي بصورة فعالة ، ولا بد من التفكير في طرق اداء العمل وعمل التعديلات اللازمة على أساليب العمل ، ومن هنا سيتطرق البرنامج التدريبي "تقنية ونظم المعلومات الحديثة في اعمال السكرتارية وإدارة المكاتب " الى افضل الممارسات العالمية ذات الشأن .

## اهمية البرنامج:

- ان الاهتمام بتكنولوجيا المكاتب الحديثة في تطوير الاعمال يهدف الى تحسين الاداء الوظيفي من خلال انجاز الاعمال بسرعة ودقة متناهية وبكلفة اقل ، بحيث يكون مردود التدريب على استخدام التكنولوجيا واثرها على الاداء والتعرف جودة البرمجيات المستخدمة لإدارة المكاتب و تحسين وتطوير الاعمال المكتبية بما يتوافق مع التكنولوجيا الحديثة للهواتف الذكية وتوابعها من (فاكس وماسح ضوئي واخرى ... ) ، وكذلك تساعد المساحات المكتبية والشبكة الالكترونية الى القيام بمعظم الانشطة.

## الهدف العام:

- يهدف برنامج دبلوم ادارة المكاتب والسكرتارية التنفيذية إلى إكساب المشاركين المهارات المتقدمة التي تمكنهم من أداء واجباتهم ومسؤولياتهم في مجال السكرتارية وإدارة المكاتب بكفاءة وفعالية، بما في ذلك التدريب على أعمال السكرتارية الإلكترونية، والتواصل الفعال، وإدارة الوقت، وحفظ المعلومات بطريقة منظمة يسهل الرجوع إليها عند الحاجة.

## الأهداف التفصيلية:

- يدرك المتدرب مفهوم إدارة المكاتب وتنظيمها وفق الطرائق العصرية الحديثة
- يتعرف المتدرب على اختصاصات وواجبات ومسؤوليات مدراء المكاتب
- يكتسب المتدرب المهارات السلوكية المتصلة بوظيفة مدير المكتب، وفن التعامل مع القيادات والمرؤوسين
- يتعرف المتدرب على وظائف المكتب الحديث، وأهدافه، وأهمية إدارته
- يتعرف المتدرب على مفهوم السكرتارية وأهميتها وأنواعها
- يكتسب المتدرب مهارة التميز في أعمال السكرتارية الحديثة وإدارة المكاتب المعاصرة
- يتمكن المتدرب من الاطلاع على الأساليب الحديثة في السكرتارية وتنمية مهارات السكرتير الخاص
- يتمكن المتدرب من استخدام الحاسوب لكافة التطبيقات المكتبية والتعامل مع البرامج الحديثة

- يتعرف على عمليات تنظيم العمل المكتبي: المواعيد، الوقت، ترتيب الأعمال حسب الأولويات، وإعداد جدول الأعمال وكتابة التقارير
- يتعرف المتدرب على مفهوم السكرتارية الإلكترونية
- يكتسب المتدرب مهارات الاتصال والتعامل مع الآخرين، وضغوط العمل في مكاتب السكرتارية، وفق قواعد السلوك الإنساني الراقى

## محتويات البرنامج:

### الوحدة الأولى : المفاهيم المعاصرة للسكرتارية وادارة المكاتب

- مدير المكتب المعاصر
- السكرتارية التنفيذية وادارة المكاتب "مفاهيم واسس"
- اعمال السكرتارية التنفيذية
- مهام وواجبات ووظائف مدراء المكاتب
- العمل المكتبي واهميته
- تنظيم وادارة المعلومات
- قواعد المعلومات الذكية والمداخل الحديثة للسكرتارية التنفيذية

### الوحدة الثانية : المهارات والمعارف الداعمة لمدير المكتب المحترف

- المهارات الادارية الذاتية والسلوكية
- مهارات الاتصال والابتكار
- مهارات اعداد وكتابة التقارير و الخطابات و المذكرات الإدارية
- فنون الاتيكييت و مهارات التعامل مع الجمهور
- المهارات المهنية لمدراء المكاتب و المساعدين الشخصيين
- نظام المعلومات الإداري و دور مدير المكتب
- كيفية توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات ومتابعتها
- تكنولوجيا الاتصالات والشبكات المستخدمة في أعمال السكرتارية
- المنهج الابتكاري و التفكير الإبداعي لمدراء المكاتب و السكرتارية التنفيذية
- التخطيط والإعداد و الصياغة القيقة لمحاضر الاجتماعات
- الانترنت واستخداماته في أعمال السكرتارية
- التعامل الجيد مع البريد الإلكتروني إرسال و استقبال

### الوحدة الثالثة : المهارات و المهام الالكترونية اللازمة للسكرتير العالمى

- تنظيم المحفوظات الصادرة و الواردة إلكترونيا
- تنظيم وترتيب الملفات إلكترونيا
- إعداد المراسلات و المذكرات و عرق الأوراق الإلكترونية
- فن الحديث و الإنصات ( مهارات التقديم و العرض الإلكتروني )
- تخطيط الوقت و تنظيم الاجتماعات إلكترونيا ( الاستثمار عن بعد )
- السكرتارية التنفيذية الإدارة المكتبية الحديثة في ظل الإدارة الإلكترونية
- استخدامات التقنيات الحديثة في أعمال السكرتارية التنفيذية و إدارة المكاتب
- استراتيجيات الأرشفة و الحفظ و تأمين الوثائق و الاسترجاع الإلكتروني

- التقنيات الحديثة في مكينة المحفوظات والوثائق
- إدارة مراكز المعلومات وتأمين الوثائق والملفات المستندية بالحاسب الالى
- إدارة مكاتب الغد "التميز والتطوير"

#### الوحدة الرابعة : فن ادارة الاجتماعات باستخدام التكنولوجيا الحديثة

- إعداد وتنظيم المقابلات و اللقاءات
- إعداد و تنظيم الاجتماعات و اللجان
- إعداد وكتابة المحاضر و الجلسات و التقارير الفعالة
- كيفية مواجهة ضغوط العمل و السيطرة على القلق و التوتر
- مهارات الاتصال و التواصل

#### الوحدة الخامسة : تدريبات عملية وورش عمل ادارة المكاتب

- ورشة عمل في : المواقف التي تواجهه -
- مدراء المكاتب في مشاكل العمل اليومية وكيفية التعامل معها
- ورشة عمل في : مقومات التعامل مع الاخرين ( الرؤساء و الزملاء و المرؤوسين والجمهور )
- التطورات المتلاحقة للأجهزة و البرامج التطبيقية المستخدمة في السكرتارية الإلكترونية
- مهارات الاتصال الحديثة
- ادارة الوقت و الضغوط
- مقياس قدرات التفكير
- مقياس الذكاء المتعدد
- مقياس النمط الاتصالي
- مقياس بناء الفريق
- هرم الاحتياجات الانسانية



#### الوحدة السادسة : مهارات تقنية لإدارة المكاتب

- اوامر برمجية ويندوز
- اوامر برمجية وورد
- اوامر برمجية اكسل
- اوامر برمجية بوربوينت

#### الوحدة السابعة : مهارات الاتصال باللغة الإنجليزية

- قواعد المحادثة العامة باللغة الانجليزية
- قواعد الكتابة باللغة الانجليزية
- كتابة المراسلات الرسمية
- كتابة المراسلات التجارية
- كتابة العقود