

المقدمة:

تهدف هذه الدورة التدريبية المتخصصة إلى تسليط الضوء على الإدارة المكتبية المعاصرة، من خلال تناول مفاهيم نظم المعلومات المكتبية وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات في السياق الإداري. وتستعرض الدورة مجموعة من المهارات العملية مثل بروتوكولات الاتصال الإلكتروني، الكتابة الاحترافية، إعداد الجداول والرسوم البيانية، وتنظيم الوثائق والملفات المكتبية، إلى جانب تصميم أنظمة الفهرسة وقواعد البيانات، مع التركيز على أمن وسرية المعلومات.

كما تسعى الدورة إلى تطوير كفاءات المشاركين في الجوانب الإدارية والفنية للسكرتارية التنفيذية، وفنون الإدارة المكتبية الحديثة، بما يشمل مهارات التواصل، إدارة الوقت، التعامل مع ضغوطات العمل، وتحسين جودة الخدمات الإدارية المساندة. وتركز الدورة أيضًا على عدة محاور محورية، من بينها الرؤية الشاملة للإدارة المكتبية، تنظيم المهام وفق مصفوفات الأولويات، الاتصالات الإدارية، التعامل الفعال مع الاجتماعات، إلى جانب الذكاء العاطفي والتنظيم اليومي للمهام، إضافة إلى أساليب المكاتبات الرسمية، وحفظ الوثائق، والمهارات السلوكية المهنية، والإتيكيت والبروتوكولات الحديثة.

الفئات المستهدفة:

تستهدف الدورة العاملين في المجالات التالية:

- موظفو السكرتارية التنفيذية والمساندة.
- الإداريون والمساعدون الإداريون.
- المساعدون التنفيذيون.
- مدراء المكاتب الحاليين والطامحون لشغل هذا المنصب.
- كبار الإداريين والمشرفون على موظفي المستوى الأول.
- كل من يرغب في تطوير مهاراته ضمن هذا المجال الحيوي.

الأهداف التدريبية:

بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- اكتساب مهارات متقدمة تمكنهم من تنفيذ المهام والمسؤوليات في مجال السكرتارية والإدارة المكتبية بكفاءة.
- إتقان أدوات السكرتارية الإلكترونية وأساليب التواصل الفعال.
- تنظيم المعلومات وحفظها بطريقة تسهل العودة إليها بسرعة وكفاءة.

- فهم أساليب التعامل المهني مع الرؤساء، الزملاء، والعملاء باحترام وسلوكيات راقية.

الكفاءات المستهدفة:

- المفاهيم والاستراتيجيات الحديثة لإدارة المكاتب المستقبلية.
- المهارات الإدارية والسلوكية للعاملين في المكاتب والسكرتارية.
- أسس إدارة العلاقات العامة، الإتيكيت، والبروتوكول الإداري.
- التفكير الابتكاري في حل مشكلات العمل المكتبي.
- السكرتارية الرقمية وإدارة المكاتب إلكترونياً.
- تنظيم الوقت ومهارات العمل تحت الضغط.
- إدارة الاجتماعات بفعالية ومتابعة تنفيذ قراراتها.
- مهارات التعامل مع القيادات بمراعاة الجوانب النفسية.
- إعداد المراسلات والتقارير الإدارية باحترافية.
- الاتصال الفعال الشفهي والمكتوب.
- استخدام البريد الإلكتروني، الأرشفة الإلكترونية، وإدارة الوقت رقمياً.
- تطبيق الجودة الشاملة في بيئة المكتب.
- أفضل الممارسات في تنظيم العمل، تعزيز الذاكرة، ومهارات التخطيط والتنفيذ.

محتوى الدورة التدريبية:

الوحدة الأولى: المفاهيم المعاصرة لإدارة المكاتب

- فهم طبيعة إدارة المكاتب وتمييزها عن تنسيق العمل.
- المبادئ العامة للموظفين في إدارة المكاتب والمحفوظات في المنظمات الحديثة.
- أهمية إدارة المكاتب الحديثة ودورها في تحسين الكفاءة الإدارية.
- أنواع المكاتب، وأهداف المكتب العالمي في البيئة المؤسسية المعاصرة.
- تنظيم أعمال إدارة المحفوظات وفقاً لأفضل الممارسات الحديثة.

الوحدة الثانية: مهام ومسؤوليات مدير المكتب المعاصر

- توضيح دور ووظائف مدير المكتب في المنظمات الحديثة.
- المهارات اللازمة لمدير المكتب المحترف.

- التفاعل مع القيادات والزملاء من خلال فهم مهارات السلوك الإداري.
- جدولة المهام، إدارة الاجتماعات، تنظيم نظم الفهرسة.
- إعداد التقارير العليا باستخدام مؤشرات الأداء (KPIs).
- دعم العلاقات بين وحدات الإدارة العليا وتنسيق العمل بينها.

الوحدة الثالثة: بروتوكول العمل في إدارة المكاتب

- فهم مفهوم البروتوكول الإداري وأهميته.
- المهارات اللازمة لإدارة انطباعات الزوار والعملاء.
- التعامل مع كبار الشخصيات ضمن معايير البروتوكول الراقى.
- تحليل لغة الجسد وتأثيرها في الإقناع الإداري.
- تنمية الكاريزما الشخصية لمدير المكتب.
- مواءمة الخصائص النفسية والسلوكية مع طبيعة العمل.
- استخدام الإتيكيت واللباقة في خدمة الأهداف المؤسسية.

الوحدة الرابعة: مهارات الاتصال في إدارة المكاتب

- التعرف على مفهوم الاتصال وأشكاله المختلفة.
- استخدام نماذج الاتصال الحديثة مثل "Johari Window".
- تطوير المهارات الصوتية ولغة الجسد للمديرين.
- فهم الأنماط السلوكية المختلفة والتعامل معها بذكاء.
- استخدام تقنيات الإقناع والتأثير في بيئة العمل.
- تمارين عملية لتحسين الاتصال في المكتب.

الوحدة الخامسة: التميز في استراتيجيات إدارة المكاتب

- أنظمة متكاملة لتنظيم الملفات والمعلومات.
- الاستراتيجيات الفعالة لإدارة المحفوظات وخدمة الأنشطة المكتبية.
- مهارات استقبال وتوثيق المكاتبات والمراسلات الرسمية.
- تطبيق قواعد الفهرسة والأرشفة الإلكترونية للوثائق.
- صياغة التقارير والمذكرات باحترافية عالية.
- إدارة الاجتماعات من التخطيط إلى صياغة المحاضر.

- تفعيل التفكير الابتكاري والإبداعي في حل المشكلات واتخاذ القرار.
- التعامل مع التوترات والصراعات في بيئة العمل المكتبي.
- استخدام المهارات السلوكية والمهنية لخلق بيئة عمل إيجابية.