

مهارات السكرتارية

مقدمة

تركز هذه الدورة التدريبية على الجوانب العملية والتطبيقية المتعلقة بمهام موظفي السكرتارية، وتتضمن مجموعة متنوعة من الأنشطة والأسئلة التفاعلية وحالات عملية تهدف إلى ترسيخ المهارات والمعارف الأساسية. كما تسلط الضوء على موضوعات معرفية يجب التمكن منها، مثل إدارة الوقت، التواصل المؤثر، تنسيق الجداول الزمنية والاجتماعات، التعامل مع البريد الوارد والصادر، الأرشفة وتنظيم المحفوظات، إعداد الرسائل والتقارير، ودور السكرتير في العلاقات العامة والتفاعل الإنساني. بالإضافة إلى التعرف على كيفية التفاعل مع أنماط الشخصيات المختلفة، والتعامل مع الرؤساء والزملاء، والصفات الأساسية الواجب توافرها في السكرتير، وأهمية التفكير المنطقي وحل المشكلات، ومهارات التوافق الإداري وغيرها من المحاور ذات الصلة.

أهداف البرنامج:

- عند انتهاء البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:
- تحديد المهام والمسؤوليات الأساسية بدقة
- التعرف على المهارات الفنية والسلوكية الأساسية للسكرتير
- إتقان أساليب تنظيم الوثائق والملفات باستخدام تقنيات حديثة
- تطبيق المفاهيم العملية في بيئة العمل
- إتقان إعداد وصياغة التقارير والمراسلات
- استخدام البرمجيات والأدوات التكنولوجية بكفاءة
- تطوير الذات والالتزام بالإتيكيت المهني

الجمهور المستهدف:

- مدراء المكاتب
- المساعدون التنفيذيون والسكرتير الشخصي
- موظفو السكرتارية والإدارات المساندة
- المرشحون لشغل وظائف سكرتارية متقدمة
- كل من يسعى لتطوير كفاءاته المهنية في مجال السكرتارية

المحاور العامة للبرنامج:

الوحدة الأولى

الأساليب التقنية في تنظيم الملفات والوثائق

- أهمية التواصل المكتبي في إدارة الوثائق
- السمات المطلوبة لمسؤولي المحفوظات
- التعامل مع المراسلات الإدارية
- دورة حياة المستندات
- نظم الرقابة على الأرشفة
- التصنيف والترميز والفهرسة

- استخدام البرمجيات في عمليات الأرشفة
- استرجاع الوثائق والمراسلات إلكترونياً
- فرز الوثائق وترحيلها وإتلاف غير الضروري منها
- الأجهزة والتقنيات الحديثة في الحفظ والاسترجاع

الوحدة الثانية

صياغة التقارير والمراسلات الإدارية

- تعريف وأنواع المراسلات والتقارير
- أهمية التقارير في دعم اتخاذ القرار
- المهارات اللغوية والكتابية الأساسية
- خصائص التقرير الفعال وأجزأؤه الأساسية
- أسلوب صياغة الرسائل الرسمية والتقارير
- توظيف الرسوم البيانية والمخططات في التقارير
- تنسيق المراسلات باستخدام الحاسوب
- أكثر الأخطاء شيوعاً في إعداد التقارير والمراسلات

الوحدة الثالثة

مهارات السكرتارية المعاصرة

- دور المساعد الإداري ومهاراته الجوهرية
- مهارات التواصل الفعال في بيئة العمل المكتبي
- إعداد جدول الأعمال وكتابة محاضر الاجتماعات وتنظيم السفر
- ترتيب المهام حسب الأهمية وجدولة الوقت
- مهارات التعامل مع الزملاء وضغط العمل
- تبسيط سير العمليات المكتبية
- السكرتارية الرقمية واستخدام الأدوات المكتبية الذكية

الوحدة الرابعة

السكرتارية التنفيذية وإدارة المكاتب

- العملية الإدارية في المكاتب المعاصرة
- المهام الجوهرية والسمات الوظيفية لمدير المكتب والمساعد الإداري
- التواصل المهني في محيط العمل
- تنظيم الوقت وتحديد الأولويات
- إدارة الاجتماعات وتنظيم سفريات المسؤولين
- إدارة المكالمات واستقبال الزوار
- تصميم البيئة المكتبية المناسبة
- صياغة التقارير والمذكرات الداخلية
- تجهيز المكتب بأحدث المعدات التكنولوجية

• تطوير أدلة العمل والإجراءات التشغيلية

الوحدة الخامسة

السكرتارية الإلكترونية

- الاتجاهات المستحدثة في مجال السكرتارية
- أثر التكنولوجيا في تطوير مهام السكرتير
- إعداد وتنسيق التقارير باستخدام الحاسب
- عرض البيانات والمعلومات إلكترونياً
- تنظيم بيانات العملاء وجهات الاتصال إلكترونياً
- جدولة الاجتماعات باستخدام أدوات إلكترونية
- تنظيم الملفات والأرشيف إلكترونياً
- إدارة المواعيد والمهام رقمياً
- استخدام وسائل الاتصال الإلكتروني (البريد، الإنترنت، الإنترنت)

التطوير الذاتي والاتيكيـت الإداري

- مفاهيم الإتيكيـت وأهميتها في المراسلات والتواصل المكتبي
- العمل المستقل وتطوير الذات المستمر
- تبني الاتجاهات الإيجابية في العمل
- الاستخدام الفعال للهاتف المهني
- بناء حضور صوتي مؤثر
- تنظيم الأنشطة اليومية للسكرتارية وفق منهج عملي