

يقدم

مركز إتش دي تي سي للتدريب

العرض الفني لبرنامج

الأخصائي المعتمد في الأعمال المكتبية والإدارية



المقدمة

تستخدم هذه الدورة مجموعة من التمارين الفردية والجماعية التفاعلية وتمارين لعب الأدوار والمناقشات . بالإضافة إلى مناقشات المجموعة لتبادل خبرات العمل والتي تعد عنصراً مهماً من عملية التعلم . ويتم تقديم المهارات اللازمة خلال هذه الدورة على فترات منتظمة لتسهيل ومساعدة المشاركين على تذكرها . وتستخدم أيضاً هذه الدورة العديد من التقييمات الذاتية لتحديد نقاط القوة والتحسينات وكذلك خطط العمل لضمان التنفيذ العملي لأهداف التعلم.

أهداف البرنامج

سيتمكن المشاركون في نهاية هذا البرنامج التدريبي مما يلي:

- تحديد وفهم دور الإداري ومدير المكتب
- تنفيذ استراتيجيات التواصل اللفظي والكتابي اللازمة لتنفيذ المسؤوليات بطريقة فعالة
- وضع سلوك للخدمة يهدف إلى إرضاء العملاء الداخليين والخارجيين
- ذكر الأسباب الرئيسية لضغط العمل والتقنيات اللازمة للتحكم بها
- تطبيق تقنيات إدارة الوقت اللازمة لتحسين الإنتاجية في المكتب
- تنظيم الاجتماعات بفعالية
- التعامل مع أدوات الاتصال والذكاء الاصطناعي بشكل مهني صحيح

محاوَر البرنامج:

★ المحور الأول: دور الإداري ومدير المكتب

- ✓ الإدراك مقابل الحقيقة
- ✓ عوامل نجاح الإداري: الاختلاف عن الآخرين بشكل واضح وكبير
- ✓ الكفاءات اللازمة لتحقيق النجاح
- ✓ ما الذي يجب فعله لتحقيق التميز في العمل
- ✓ تحديد دور مدير المكتب

★ المحور الثاني: مهارات التواصل الكتابي واللفظي الفعال

- ✓ تحسين المصداقية وكسب التقدير
- ✓ أهمية الموقف الإيجابي
- ✓ الحزم
- ✓ إقناع المدير وزملائك والمرؤوسين والعملاء بأفكارك
- ✓ إعداد عرض تقديمي احترافي
- ✓ عناصر المراسلات المهنية المتقنة
- ✓ الأسلوب والتنسيق
- ✓ تحديد الهدف للقارئ
- ✓ توقعات القارئ

★ المحور الثالث: تقديم الخدمات للعملاء الداخليين والخارجيين

- ✓ فهم الاحتياجات الخاصة بالعملاء الداخليين والخارجيين
- ✓ إزالة عوائق تقديم الخدمة
- ✓ تقديم خدمات ممتازة
- ✓ تحليل عقلية الصومعة
- ✓ معالجة الشكاوى

★ المحور الرابع: أساليب إدارة ومواجهة ضغوط العمل

- ✓ الأسباب والأعراض
- ✓ تحديد مسببات ضغط العمل
- ✓ كيف يؤثر ضغط العمل على الأداء
- ✓ وضع خطة إدارة شاملة لضغوطات العمل

★ المحور الخامس: إدارة الوقت

- ✓ الأسباب والأعراض
- ✓ تحديد مسببات ضغط العمل
- ✓ كيف يؤثر ضغط العمل على الأداء
- ✓ وضع خطة إدارة شاملة لضغوطات العمل

★ المحور السادس: تنظيم الاجتماعات

- ✓ عناصر الاجتماع الفعال
- ✓ تحضير جدول الأعمال
- ✓ مسببات ضياع الوقت الشائعة
- ✓ تسجيل محضر الاجتماع
- ✓ مسؤوليات القادة والمشاركين في الاجتماع

★ المحور السابع: استخدام أدوات الاتصال والذكاء الاصطناعي بشكل فعال

- ✓ نظرة عامة على منصات الاتصالات الرئيسية
- ✓ استخدام Teams و Zoom لإدارة الاجتماعات بشكل فعال
- ✓ استخدام التقويمات للاستفادة بشكل أفضل من الوقت
- ✓ آداب العمل لإدارة الاجتماعات عبر الانترنت

الفئة المستهدفة:

- الإداريون
- المساعدين الإداريين
- المساعدين التنفيذيين
- مدراء المكاتب
- كبار الإداريين والمشرفين على موظفي المستوى الأول

الكفاءات والجدارات التدريبية:

- تطوير الذات
- التواصل مع الآخرين
- الكتابة المهنية
- التركيز على العملاء
- إدارة الذات
- إدارة الوقت
- إدارة الاجتماعات
- التعامل مع أدوات الاتصال والذكاء الاصطناعي

أساليب التدريب:

- التعلم القائم على التكنولوجيا.
- المحاكاة في التدريب.
- التوجيه أثناء العمل.
- تدريب بقيادة المدربين.
- فرق العمل والأدوار.
- الأفلام والفيديو.
- دراسات حالة وورش العمل.