

يقدم

مركز إتش دي تي سي للتدريب

العرض الفني لبرنامج

الإدارة المتقدمة للمكاتب والسكرتارية والإداريين



أهداف البرنامج

سيتمكن المشاركون خلال رحلة التدريب من تحقيق الأهداف التالية :

- تحديد دور وأهمية مدير المكتب / السكرتير.
- اكتساب مهارات إدارة الوقت.
- تعزيز مهارات الاتصال عبر الوسائل الحديثة للتواصل.
- تعزيز استخدام وسائل التكنولوجيا المستخدمة في المكاتب

محاوور البرنامج:

■ التميز والإبداع في وظيفة السكرتاريا

- مفهوم وأهمية السكرتاريا في المؤسسات الحكومية والخاصة .
- صفات السكرتير المتميز والمبدع (الصفات المهنية والشخصية).
- أدوات التميز والابتكار في العمل المكتبي
- تمارين وتطبيقات عملية .

■ تنظيم العمل المكتبي وإدارة الأولويات

- مهام السكرتاريا وتنظيم العمل المكتبي .
- تنظيم جدول الاعمال اليومي والاسبوعي .
- تنظيم وإدارة الوقت بشكل فعال
- (المهم و العاجل) وترتيب أولويات العمل .
- طرق التصنيف الفعال للأعمال المكتبية اليومية .
- التغلب علي الضغوط اليومية في العمل .

■ الاتكيت وفنون استقبال الزوار والتعامل مع الآخرين

- إتيكيت العمل المكتبي
- استقبال زوار المكتب والمؤسسة وترتيب المقابلات .
- انواع الزائرين في المكتب .
- انماط الزائرين المختلفة وكيفية التعامل المرن مع كل نمط.

- التعامل مع كبار الزوار والشخصيات المهمة.

- التعامل مع الزوار والعملاء الغاضبين.

- تمارين وتطبيقات عملية

■ مهارات الاتصال الشفوي والكتابي

- المكالمات الهاتفية ومهارت الرد عليها .

- المراسلات والتقارير الإلكترونية

- المراسلات الحكومية والإدارية .

- كتابة الرسائل و المرسلات والرد على المراسلات الواردة.

- نماذج وأمثلة لكتابة المراسلات.

- أخطاء شائعة في كتابة المراسلات .

- تطبيقات عملية على برنامج (Outlook)

■ تنظيم وإعداد الاجتماعات والفعاليات داخل المؤسسة

- الاجتماعات و المؤتمرات .

- التنسيق للاجتماعات و دعوة المشاركين .

- دور السكرتير قبل و أثناء و بعد الاجتماع .

- طرق كتابة محضر الاجتماع بشكل احترافي

الفئة المستهدفة:

- مدراء المكاتب
- السكرتارية
- السكرتارية التنفيذية

أساليب التدريب:

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

المخرجات :

- مهارات التنظيم والتخطيط
- الاتصال المكتبي
- تقنيات الإدارة الحديثة
- إدارة الاجتماعات والفعاليات
- إدارة المشاريع