

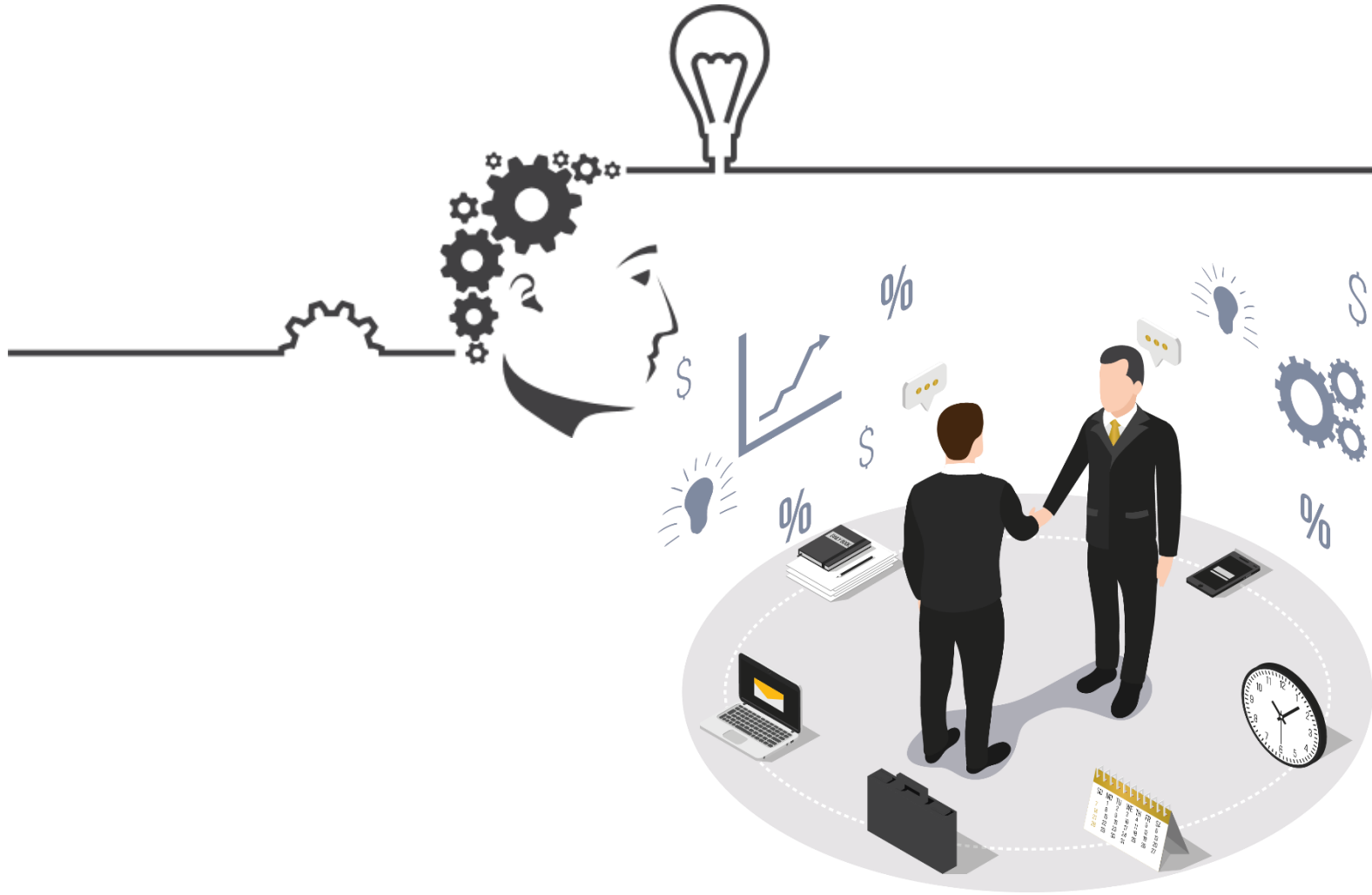
يقدم

مركز إتش دي تي سي للتدريب

العرض الفني لبرنامج

السكرتارية التنفيذية

المستوى المبتدئ



المقدمة

السكرتارية وإدارة المكاتب التنفيذية هي وظيفة إدارية متقدمة تتمحور حول تقديم دعم مباشر ومهني لكبار المسؤولين والمديرين التنفيذيين في المؤسسات، وتشمل مهام السكرتارية وخدمة المكاتب التنفيذية:

- إدارة الاتصالات والمراسلات الرسمية.
- تنظيم جداول الأعمال والاجتماعات والرحلات الرسمية.
- إعداد الملفات والتقارير الإدارية الهامة.
- التعامل مع الوثائق السرية والمعلومات الحساسة.
- التنسيق بين الأقسام المختلفة لدعم تنفيذ القرارات العليا.
- تمثيل المكتب التنفيذي عند الحاجة.

بمعنى آخر: السكرتير أو مدير المكتب التنفيذي هو "الذراع اليمنى" للقيادة بمختلف مستوياتها وخاصة العليا منها، ويعد حلقة وصل استراتيجية بين الرئيس المباشر أو الرئيس التنفيذي وبقية المنظمة وأصحاب المصلحة الخارجيين.

في المؤسسات الحكومية الفاعلة، تلعب السكرتارية وإدارة المكاتب التنفيذية دوراً محورياً وحساساً لعدة أسباب رئيسية منها:

(1) تعزيز كفاءة العمل الحكومي

- السكرتير التنفيذي ينظم سير الأعمال اليومية للقيادات بشكل دقيق، مما يتيح لهم التركيز على اتخاذ القرارات الاستراتيجية بدل الانشغال بالتفاصيل الإدارية.

(2) ضمان الاتصال الرسمي والفعال

- صياغة المراسلات الرسمية وفق البروتوكولات الحكومية.
- تنظيم قنوات التواصل الداخلي والخارجي بما يتفق مع متطلبات العمل الرسمي.

(3) دعم اتخاذ القرار السريع

- إعداد الملفات والتقارير اللازمة للقيادات قبل الاجتماعات أو اتخاذ قرارات مصيرية.
- عرض المعلومات بشكل ملخص ودقيق يساعد المسؤولين على اتخاذ قرارات مبنية على بيانات دقيقة.

(4) حماية سرية المعلومات

- التعامل مع المعلومات الحساسة بطريقة تحافظ على أمن وسرية الوثائق والبيانات الحكومية.

(5) تنظيم الاجتماعات والمناسبات الرسمية

- التنسيق للاجتماعات مع وفود دولية أو جهات رسمية أخرى.
- التأكد من تطبيق البروتوكولات الرسمية خلال الفعاليات والمناسبات الحكومية.
- (6) رفع الصورة الاحترافية للمؤسسة
- السكرتير التنفيذي يمثل صورة المؤسسة أمام الضيوف، ويعزز من مستوى الانطباع الأولي عبر التعامل المهني الراقي.
- (7) دعم تطبيق الخطط الاستراتيجية
- من خلال المتابعة الدقيقة للتنفيذ وتذكير القيادات بالخطوات المطلوبة حسب الجداول الزمنية المخططة..

تم تصميم هذه السلسلة من البرامج التدريبية على ثلاث مستويات لتأهيل المتدربين وتطوير مهاراتهم وكفاءاتهم للانتقال من مستوى السكرتارية العادية إلى مستوى السكرتارية التنفيذية من خلال برنامج المستوى المبتدئ (السكرتارية التنفيذية) ثم لتطوير مهارات وكفاءات السكرتير التنفيذي ليرقى إلى مستوى مدير مكتب من خلال برنامج المستوى المتوسط (إدارة المكاتب المتقدمة وإعداد التقارير الرسمية) وأخيراً لتطوير وتأهيل مدراء المكاتب المميزين ليكونوا مدراء مكاتب تنفيذيين من خلال برنامج المستوى المتقدم (مدير المكتب التنفيذي).

يتناول برنامجنا الحالي المستوى المبتدئ: مهارات السكرتارية التنفيذية

أهداف البرنامج

سيتمكن المشاركون في نهاية هذا البرنامج التدريبي مما يلي:

- الإلمام بمفهوم ومهام وأهمية السكرتير التنفيذي خاصة في المنظمات الحكومية
- معرفة الفروق بين السكرتارية العادية والتنفيذية
- معرفة متطلبات ومهارات ومراحل التطور من سكرتير عادي إلى سكرتير تنفيذي
- إتقان الدعم المكتبي وتنظيم المواعيد وجدولة الاجتماعات
- صياغة الخطابات الرسمية والمراسلات الإدارية باحتراف
- إجادة أساسيات برامج التطبيقات المكتبية
- تعلم أساسيات البروتوكولات الإدارية
- المقدرة على خدمة المستفيد والالتزام بالقيم المؤسسية
- مهارات عالية في التواصل والاتصال الفاعل مع أصحاب المصلحة

محاوِر البرنامج:

★ اليوم الأول: مدخل إلى السكرتارية التنفيذية

الأهداف:

- تعريف مفهوم السكرتارية التنفيذية وأهميتها.
- معرفة الأدوار والمسؤوليات الرئيسية للسكرتير التنفيذي في القطاع الحكومي.

المحتوى:

- تعريف مفهوم السكرتارية التنفيذية وأهميتها
- دور السكرتير التنفيذي في المنظومة الحكومية
- الفرق بين السكرتير العادي والسكرتير التنفيذي.
- مهام وظائف الدعم المكتبي وإعداد المراسلات وتنسيق المواعيد وجدولة الاجتماعات
- القيم المؤسسية وأهميتها في العمل الحكومي
- السمات والمهارات الأساسية للسكرتير التنفيذي الناجح.
- إدارة الوقت والأولويات.
- المحافظة على سرية البيانات والمعلومات

نشاط عملي:

- تمرين: تنظيم جدول أعمال لمدير تنفيذي مزدحم بالمهام.
- لعب أدوار (محاكاة استقبال مكاملة وتنظيم اجتماع).

★ اليوم الثاني: مهارات مايكروسوفت الأساسية

الأهداف:

- إتقان الأدوات الرقمية الأساسية للسكرتارية والمساعد الإداري.

المحتوى:

- مقدمة إلى تنسيق المستندات الرسمية واستخدام برنامج (Microsoft Word)
- مقدمة إلى إعداد جداول بسيطة – وتقارير بيانية باستخدام برنامج (Microsoft Excel)

- مقدمة إلى إدارة البريد الإلكتروني و جدولة المواعيد والمهام باستخدام برنامج (Microsoft Outlook)

نشاط عملي:

- تمرين: إعداد رسالة رسمية أو خطاب رسمي باستخدام Word.
- تمرين: إنشاء جدول بيانات حضور موظفين باستخدام Excel.
- محاكاة إرسال دعوة اجتماع وإنشاء وتنسيق رسالة بريد الكتروني عبر Outlook.

★ اليوم الثالث: أساسيات البروتوكولات الإدارية

الأهداف:

- معرفة كيفية التعامل الرسمي داخل المؤسسة وخارجها.

المحتوى:

- مبادئ البروتوكول الإداري والاتيكيكت المكتبي.
- التعامل مع القيادات والزوار الرسميين.
- التنسيق للاجتماعات والفعاليات.
- التحضير لزيارات المدراء واستقبال الزائرين.

نشاط عملي:

- سيناريو عملي: استقبال زائر رسمي (تجهيز وترتيب مكان الاجتماع - الاستقبال كلمات الترحيب المناسبة ... إلخ).
- تمرين على كتابة محضر اجتماع رسمي.

★ اليوم الرابع: مهارات التواصل مع أصحاب المصلحة

الأهداف:

- تحسين قدرات التواصل الفعال مع مختلف الأطراف الداخلية والخارجية.

المحتوى:

- مفهوم أصحاب المصلحة وأهميتهم

- الاتصال المحترف مع المديرين والعملاء
- مبادئ التواصل الفعال (اللفظي والكتابي).
- فن الإصغاء والاستجابة الذكية.
- التعامل مع الأنماط المختلفة من الشخصيات.
- إدارة البريد الإلكتروني والمكالمات باحترافية.
- خدمة المستفيد والالتزام بقيم التميز في الخدمة

نشاط عملي:

- تمرين كتابة بريد إلكتروني احترافي للرد على شكوى.
- تمرين لعبة أدوار: التواصل مع جهة خارجية بخصوص تأكيد موعد.

★ اليوم الخامس: مشروع تخرج تطبيقي واختتام الدورة

الأهداف:

- تطبيق كل المهارات المكتسبة في سيناريو عملي شامل.

المحتوى:

- مشروع عملي جماعي: تنظيم يوم عمل كامل (جدولة مواعيد - إعداد مستندات - إرسال مراسلات - استقبال زائر).
- مراجعة سريعة لأهم النقاط النظرية والعملية.
- اختبار قصير لتقييم فهم المتدربين.

نشاط عملي:

- تنفيذ مشروع تخرج: فريق السكرتارية التنفيذية يحاكي يوماً كاملاً لمكتب مدير.
- تطبيق عملي على إعداد مراسلات وتقارير رسمية
- محاكاة لتنظيم اجتماع وإعداد تقرير ختامي
- تقديم تغذية راجعة لكل متدرب.
- توزيع الشهادات.

متطلبات الانتقال إلى المستوى التالي:

- إتمام مشروع التخرج
- إتقان برامج الأوفيس بمهارة،
- الإلمام والمعرفة بأساسيات الاتكيت والبروتوكولات الإدارية

الفئة المستهدفة:

- السكرتارية التنفيذيون المبتدئون أو حديثو العمل في السكرتارية التنفيذية.
- العاملون في مجال السكرتارية العادية والمرشحون للعمل في السكرتارية التنفيذية
- المساعدون الإداريون في المكاتب التنفيذية

الكفاءات والجدارات التدريبية :

- المراسلات الرسمية وصياغة الخطابات الحكومية وإعداد التقارير
- تنظيم الاجتماعات الرسمية
- الاتكيت والبروتوكولات الإدارية
- القيم المؤسسية وسرية البيانات
- التواصل الفعال مع أصحاب المصلحة وخدمة المستفيد
- التعامل مع الأنظمة المكتبية الحاسوبية

أساليب التدريب:

- التعلم القائم على التكنولوجيا.
- المحاكاة في التدريب.
- التوجيه أثناء العمل.

- تدريب بقيادة المدربين.
- فرق العمل والأدوار.
- الأفلام والفيديو.
- دراسات حالة وورش العمل.

بيانات البرنامج:

★ عدد الأيام / الساعات:

✓ 5 أيام / 30 ساعة تدريبية

★ طرق التدريب المتاحة:

- ✓ حضوري بقاعة تدريبية
- ✓ تدريب على رأس العمل
- ✓ عن بعد متزامن باستخدام منصات معتمدة دولياً ومن سدايا
- ✓ الإلكتروني غير متزامن عبر منصة HDTC-ON