MERCURY

تطوير مهارات إدارة المكتب والسكرتارية: الاتصال الفعال، إدارة الضغوط، وتحسين الإنتاجية في المشافي

23 نوفمبر – 4 ديسمبر 2026

جنيف (سويسرا)



Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

تطوير مهارات إدارة المكتب والسكرتارية: الاتصال الفعال، إدارة الضغوط، وتحسين الإنتاجية في المشافي

المرجع: 120331_128914 التاريخ: 23 نوفمبر – 4 ديسمبر 2026 المكان: جنيف (سويسرا) الرسوم: Euro 9500

مقدمة

تمثل دورة تطوير مهارات إدارة المكتب والسكرتارية: الاتصال الفعال وإدارة الضغوط وتحسين الإنتاجية في المشافي، برنامجًا متقدمًا يهدف إلى الارتقاء بمستوى الأداء الإداري في المؤسسات الصحية الحديثة. كما تركز على بناء منظومة متكاملة من مهارات تطوير مهارات إدارة المكتب والسكرتارية في المشافي بما يواكب التحول الرقمي ومتطلبات الجودة في القطاع الصحي. وتسلط الضوء على دور سكرتارية طبية احترافية في دعم الكفاءة التشغيلية وتحسين تجربة المرضى داخل المستشفى. وتتناول أحدث الممارسات في إدارة المكاتب في المستشفيات مع التركيز على التكامل بين العمل الإداري والعمل الطبي.

من خلال هذه الدورة التدريبية في تطوير مهارات إدارة المكتب والسكرتارية: الاتصال الفعال وإدارة الضغوط وتحسين الإنتاجية في المشافي، سيتم تدريب المشاركين على تطبيق أساليب الاتصال الفعال في المشافي لضمان تدفق المعلومات بدقة واحترافية. كما تعالج تحديات إدارة الضغوط في بيئة المستشفى من خلال أدوات عملية تعزز التوازن المهني والنفسي. وتقدم منهجيات متقدمة في تحسين الإنتاجية الإدارية الصحية عبر تنظيم الوقت وإدارة الأولويات بفعالية. وسيكون المشاركون أكثر جاهزية لتحقيق تطوير الأداء الإداري في المشافي وفق أفضل المعايير المهنية.

الفئات المستهدفة

تستهدف دورة تطوير مهارات إدارة المكتب والسكرتارية: الاتصال الفعال وإدارة الضغوط وتحسين الإنتاجية في المشافي، الفئات والمحترفين لاكتساب المعرفة والمهارات:

- موظفو السكرتارية في المؤسسات الصحية.
- العاملون في السكرتارية التنفيذية الطبية.
- مساعدو الإدارات في المستشفيات والمراكز الطبية.
- منسقو العيادات وأقسام الاستقبال الطبي.
- العاملون في إدارة العمل المكتبي الصحي.
- الراغبون في احتراف تنظيم المكاتب الطبية.
- المشرفون الإداريون في القطاع الصحي.
- حديثو التخرج الباحثون عن العمل الإداري الطبي.
- العاملون في خدمات المرضى والتنسيق الطبي.
- كل من يسعى إلى رفع الكفاءة الإدارية في المشافي.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

أهداف الدورة التدريبية

في نهاية هذا البرنامج التدريبي في تطوير مهارات إدارة المكتب والسكرتارية: الاتصال الفعال وإدارة الضغوط وتحسين الإنتاجية في المشافي، سيكون المشاركون قادرين على:

- تنمية قدرات المشاركين في مهارات السكرتارية الطبية الحديثة.
- تمكين المتدربين من تطبيق أساليب الاتصال الفعال في المشافي بكفاءة عالية.
- رفع مستوى الاحتراف في إدارة المواعيد والملفات الطبية.
- تطوير مهارات إدارة الوقت للسكرتارية الطبية وفق أولويات العمل الصحي.
- تعزيز القدرة على التعامل مع ضغوط العمل في البيئات العلاجية.
- إكساب المشاركين مهارات إدارة المراسلات الطبية باحترافية.
- تحسين جودة التنسيق بين الأقسام الطبية والإدارية.
- دعم مهارات المساعد الإداري الطبي في بيئة العمل الواقعية.
- تطبيق أدوات حديثة في السكرتارية الحديثة في المستشفيات.
- رفع كفاءة تنظيم الاجتماعات والتقارير الطبية.
- تحسين مهارات خدمة المستفيدين والمرضى.
- تعزيز القدرة على اتخاذ قرارات تنظيمية فعالة.
- تطوير أساليب العمل المكتبي وفق معايير الجودة الصحية.
- تمكين المشاركين من تحقيق الاحتراف في السكرتارية الطبية.
- دعم التحول نحو بيئة عمل صحية أكثر إنتاجية وتنظيمًا.

الكفاءات المستهدفة

سيكتسب المشاركون الكفاءات التالية من خلال برنامج تطوير مهارات إدارة المكتب والسكرتارية: الاتصال الفعال وإدارة الضغوط وتحسين الإنتاجية في المشافي:

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

- كفاءة عالية في مهارات الاتصال الإداري الصحي.
- قدرة متقدمة على تنظيم الأعمال المكتبية الطبية.
- مهارة احترافية في إدارة الوثائق والسجلات الصحية.
- مرونة في التعامل مع ضغوط بيئة المستشفى.
- إتقان تخطيط وتنظيم الوقت والمهام اليومية.
- قدرة على دعم الفرق الطبية إداريًا بكفاءة.
- مهارات متقدمة في التنسيق والمتابعة الطبية.
- كفاءة في استخدام النماذج الإلكترونية للمراسلات.
- قدرة على تحسين جودة الخدمة الإدارية الصحية.
- احترافية في إدارة مكاتب القيادات الطبية.
- مهارة في دعم تحسين الإنتاجية الإدارية الصحية.
- جاهزية للمساهمة في تطوير الأداء الإداري في المشافي.

دراسة سيناريوهات

في تدريب تطوير مهارات إدارة المكتب والسكرتارية: الاتصال الفعال وإدارة الضغوط وتحسين الإنتاجية في المشافي، سيطوّر المشاركون قدراتهم عبر دراسة السيناريوهات:

- سيناريو تنظيم مكتب استقبال في مستشفى مزدحم.
- حالة تطبيق الاتصال الفعال في المشافي مع مريض غاضب.
- موقف إدارة ضغط العمل أثناء أوقات الذروة.
- سيناريو تنسيق اجتماع طبي متعدد التخصصات.
- حالة معالجة خطأ في إدارة المراسلات الطبية.
- تطبيق عملي على إدارة الوقت للسكرتارية الطبية.
- موقف تحسين سير العمل داخل العيادات الخارجية.
- سيناريو رفع الكفاءة الإدارية في المشافي عبر الأتمتة.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

محتوى الدورة التدريبية

الوحدة الأولى: أهمية الاتصال الفعال في المشافي

- مفهوم الاتصال الفعال في المشافي وأبعاده المهنية.
- دور التواصل في رفع جودة الخدمة الصحية.
- خصائص الاتصال الإداري الناجح في البيئة الطبية.
- مهارات التواصل اللفظي مع المرضى باحتراف.
- مهارات التواصل الكتابي في السكرتارية الطبية.
- إدارة قنوات الاتصال الداخلي بين الأقسام.
- معالجة سوء الفهم في بيئة العمل الصحي.
- توظيف لغة الجسد في التواصل المهني.
- تطبيقات عملية على مهارات الاتصال الإداري الصحي.

الوحدة الثانية: إدارة وتخفيف الضغوط في بيئة المشافي

- طبيعة إدارة الضغوط في بيئة المستشفى.
- مصادر الضغط في العمل الإداري الصحي.
- مؤشرات الإجهاد الوظيفي المبكر.
- استراتيجيات التكيف مع ضغط العمل الطبي.
- تقنيات التحكم في الانفعالات المهنية.
- إدارة الأولويات أثناء الطوارئ الطبية.
- بناء المرونة النفسية للسكرتارية الطبية.
- دور بيئة العمل في تقليل الضغوط.
- خطط شخصية لإدارة التوتر الوظيفي.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

الوحدة الثالثة: تحسين إدارة الوقت والمهام في المشافي

- مبادئ إدارة الوقت للسكرتارية الطبية.
- تحديد الأولويات في بيئة المستشفى.
- أدوات تخطيط اليوم الإداري الطبي.
- تقنيات جدولة المواعيد الطبية بكفاءة.
- تقليل الهدر الزمني في العمل المكتبي.
- إدارة المقاطعات المفاجئة في العيادات.
- استخدام النماذج الرقمية لتنظيم المهام.
- ربط الوقت بالإنتاجية الإدارية الصحية.
- قياس مؤشرات الأداء الزمني.

الوحدة الرابعة: تعزيز التعاون والعمل الجماعي في المشافي

- مفهوم الفريق في إدارة العمل المكتبي الصحي.
- أدوار السكرتارية في دعم الفرق الطبية.
- مهارات التنسيق بين الأقسام العلاجية.
- بناء الثقة داخل بيئة المستشفى.
- إدارة الاجتماعات الطبية بفعالية.
- تحفيز روح التعاون المؤسسي.
- معالجة النزاعات الإدارية الصحية.
- دعم التواصل متعدد التخصصات.
- قياس فعالية العمل الجماعي.

الوحدة الخامسة: تحسين جودة الخدمة للمرضى وأسرهم

- معايير جودة الخدمة في المستشفيات.
- دور سكرتارية طبية احترافية في رضا المرضى.
- فهم رحلة المريض داخل المنشأة الصحية.
- إدارة شكاوى المرضى باحتراف.
- مهارات الاستقبال الطبي المتميز.
- تحسين تجربة المراجعين إداريًا.
- تطبيق مبادئ التعاطف المهني.
- متابعة مؤشرات رضا المستفيدين.
- ربط الجودة بـ تحسين الإنتاجية الإدارية الصحية.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

الوحدة السادسة: تطوير مهارات القيادة واتخاذ القرار

- أساسيات القيادة في السكرتارية التنفيذية الطبية.
- أنماط القيادة في البيئات الصحية.
- اتخاذ القرار الإداري المبني على البيانات.
- دعم القيادات الطبية بالمعلومات الدقيقة.
- مهارات التفويض والمتابعة.
- إدارة المخاطر الإدارية في المشافي.
- التفكير التحليلي في العمل المكتبي.
- بناء مبادرات تطوير الأداء الإداري في المشافي.
- تقييم نتائج القرارات الإدارية.

الوحدة السابعة: تحقيق التوازن بين الحياة العملية والشخصية

- مفهوم التوازن في القطاع الصحي.
- تأثير الضغط المهني على الأداء.
- استراتيجيات الحفاظ على الصحة النفسية.
- إدارة الطاقة الشخصية للموظف الطبي.
- تقنيات التفكير الإيجابي في العمل.
- تنظيم أوقات الراحة بفعالية.
- بناء عادات عمل مستدامة.
- دور المؤسسة في دعم التوازن الوظيفي.
- خطط فردية للاستدامة المهنية.

الوحدة الثامنة: تطوير مهارات التفكير الاستراتيجي

- أساسيات التفكير الاستراتيجي الصحي.
- تحليل بيئة إدارة المكاتب في المستشفيات.
- ربط الأهداف التشغيلية بالرؤية المؤسسية.
- استشراف تحديات العمل الإداري الطبي.
- بناء خطط تطوير المكاتب الطبية.
- توظيف البيانات في اتخاذ القرار.
- إدارة التغيير في السكرتارية الحديثة في المستشفيات.
- قياس أثر المبادرات التطويرية.
- تحسين الاستجابة للمتغيرات الصحية.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

الوحدة التاسعة: تحقيق الابتكار والتطوير في المشافي

- مفهوم الابتكار في الإدارة الصحية.
- أدوات التحسين المستمر للمكاتب الطبية.
- التحول الرقمي في تنظيم المكاتب الطبية.
- أتمتة إجراءات السكرتارية الطبية.
- تبسيط مسارات العمل الإداري.
- إدارة المبادرات التطويرية.
- قياس عائد الابتكار المؤسسي.
- نشر ثقافة التحسين المستمر.
- دعم مهارات المساعد الإداري الطبي بالحلول الذكية.

الوحدة العاشرة: تنفيذ مبادئ الجودة والسلامة

- معايير الجودة في العمل المكتبي الصحي.
- دور السكرتارية في سلامة المعلومات الطبية.
- إدارة المخاطر الإدارية في المستشفيات.
- توثيق الإجراءات وفق المعايير الصحية.
- مراقبة الامتثال التنظيمي.
- تحسين دقة السجلات الطبية.
- دعم برامج الاعتماد الصحي.
- تعزيز الكفاءة الإدارية في المشافي.
- بناء ثقافة جودة مستدامة.

خلاصة وتوصيات الدورة التدريبية

تؤسس هذه الدورة إطارًا مهنيًا متكاملاً لتطوير قدرات العاملين في السكرتارية والإدارة الصحية. كما تمكّن المشاركين من تطبيق أفضل ممارسات تطوير مهارات إدارة المكتب والسكرتارية في المشافي بكفاءة عالية. يوصى بتطبيق الأدوات المكتسبة بشكل تدريجي داخل بيئة العمل لضمان الاستدامة. الاستمرار في التطوير المهني يعزز التميز المؤسسي ويرفع جودة الخدمات الصحية.