المنظومة المتكاملة لأعمال السكرتارية والإدارة المكتبية (120599)

8 – 12 مارس 2027

مدريد (إسبانيا)



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

MERCURY

المنظومة المتكاملة لأعمال السكرتارية والإدارة المكتبية (120599)

المرجع: 120599_132054 **التاريخ:** 8 – 12 مارس 2027 **المكان:** مدريد (إسبانيا) **الرسوم:** Euro 5600

المقدمة:

سيناقش هذا البرنامج، إدارة نظم المعلومات المكتبية ومنهجية توظيف تكنولوجيا المعلومات في العمل الإداري، وعمل تطبيقات عملية على بروتوكولات الاتصالات الإلكترونية والكتابة الاحترافية وإعداد الجداول الإلكترونية والرسوم البيانية وذلك لتنمية قدرات المشاركين على تطبيقات الحاسب الآلي، والتنظيم المكتبي للوثائق والملفات، وتصميم الفهارس ونظم الحفظ، وبناء قواعد البيانات المكتبية، وأمن وسرية المعلومات المكتبية، ويهدف هذا البرنامج إلى تنمية الكفاءات الإدارية والفنية للعاملين في مجال السكرتارية التنفيذية والسكرتارية عن بعد وفنون الإدارة المكتبية الحديثة ومهارات الاتصال والتواصل ومهارات إدارة الوقت والتعامل مع ضغوطات العمل وكيفية تحسين الخدمات الإدارية المساعدة من قبل الإدارة المكتبية، ويسلط البرنامج الضوء على عدد من المحاور الهامة منها المنظور الشامل للخدمات الإدارية وتخطيط وتنظيم المهام ومصفوفة المهام وأهمية التعريف بالاتصالات الإدارية ومهارات التواصل مع الآخرين ومراسم تنظيم وحضور الاجتماعات والمؤتمرات، وكيفية ترتيب الأولويات ووضع خطط العمل والعمل تحت الضغط والذكاء العاطفي في العمل وتخطيط وتنظيم الأنشطة اليومية، وفن المكاتبات الرسمية وصياغاتها الخطاب / المذكرة / التقارير، والفهرسة والحفظ، والمهارات السلوكية المتصلة بالوظيفة والجوانب السلوكية في الأداء وفن الاتكيت والمراسم الحديثة.

الفئات المستهدفة:

- موظفو السكرتارية التنفيذية.
- الإداريون.
- المساعدون الإداريون.
- المساعدون التنفيذيون.
- مدراء المكاتب والذين يطمحون لشغل هذا المنصب مستقبلاً.
- كبار الإداريون والمشرفون على موظفي المستوى الأول.
- كل من يجد في نفسه الحاجة لهذه الدورة ويرغب بتطوير مهاراته وخبراته.

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

MERCURY

أهداف المؤتمر:

في نهاية هذا المؤتمر، سيكون المشاركين قادرين على:

- اكتساب المهارات المتقدمة التي تمكنهم من أداء واجباتهم ومسؤولياتهم في مجال السكرتارية وإدارة المكاتب بكفاءة وفعالية.
- فهم أعمال السكرتارية الإلكترونية "السكرتارية عن بعد"، والتواصل الفعّال.
- إدارة الوقت وحفظ المعلومات بطريقة منظمة يسهل الرجوع إليها عند الاقتضاء.
- فهم قواعد السلوك الإنساني الراقي في التعامل مع القيادات والمرؤوسين والمتعاملين.

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

MERCURY

الكفاءات المستهدفة:

- المفاهيم والإستراتيجيات الحديثة لإدارة مكاتب المستقبل.
- المهارات الإدارية والسلوكية للعاملين في مجال المكاتب والسكرتارية.
- إدارة المكاتب والعلاقات العامة وفن الإتيكيت والمراسيم.
- حل المشكلات المكتبية بطرق ابتكارية.
- السكرتارية وإدارة المكاتب عن بعد.
- مهارات إدارة الوقت وضغوط العمل.
- مهارات تنظيم الإجتماعات ومتابعة تنفيذها.
- مهارة التعامل مع الرؤساء واستثمار الأنماط السيكولوجية للتعامل معهم.
- مهارات إعداد وكتابة التقارير والرسائل الإدارية.
- مهارات الاتصال والتواصل مع الآخرين.
- الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها العملية.
- تطبيقات الاجتماعات والمؤتمرات عن بعد.
- الاتصال الإلكتروني.
- تطبيقات البريد الإلكتروني.
- الأرشفة الإلكترونية.
- إدارة الوقت إلكترونياً.
- تطبيقات المراسلات الإدارية إلكترونياً.
- مفهوم إدارة الجودة الشاملة في إدارة المكاتب.
- أبعاد إدارة الجودة الشاملة إدارة المكاتب.

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

- أفضل الممارسات في التخطيط والتنظيم والتنسيق والاتصال وتعزيز قوة الذاكرة وجدولة الأعمال والتعامل مع الضغوط.

محتوى المؤتمر:

الوحدة الأولى، المفاهيم المعاصرة لإدارة المكاتب:

- إدارة المكاتب
- الفرق بين إدارة المكاتب وتنسيق العمل
- المفاهيم العامة للعاملين في مجال إدارة المكاتب والمحفوظات المعاصرة في المنظمات الحديثة
- أهمية الإدارة الفعالة لأعمال إدارة المكاتب في نجاح العمل الإداري
- أنواع إدارة المكاتب
- المكتب الحديث
- وظائف المكتب العالمي
- أهداف المكتب العالمي
- أهمية إدارة المكاتب الحديثة
- تنظيم أعمال إدارة المكاتب والمحفوظات بالمكاتب الحديثة

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

MERCURY

الوحدة الثانية، مهام ومسؤوليات مدير المكتب المعاصر:

- وظيفية مدير المكتب
- مهام إدارة المكاتب
- مهارات مدير المكتب
- صفات مدير المكتب
- واجبات مدير المكتب
- أبعاد وظيفية مدير المكتب
- مفهوم إدارة المكاتب العليا
- اختصاصات وواجبات ومسؤوليات مدراء المكاتب
- المفهوم العلمي للاتصالات الإدارية وأساليبها
- فن التعامل مع القيادات والمرؤوسين
- المهارات السلوكية المتصلة بوظيفية مدير المكتب
- التخطيط للاجتماعات
- جدولة الأعمال
- وضع نظم الفهرسة والحفظ
- نظم المعلومات وصناعة القرارات
- مهارات إعداد التقارير العليا ومؤشرات الأداء "KPIs"
- إدارة العلاقات بين موظفي الإدارة العليا بالوحدات التنظيمية

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

MERCURY

الوحدة الثالثة، برتوكول العمل بإدارة المكاتب:

- مفهوم البرتوكول
- عناصر فعالية تصرفات مدير المكتب
- مهارات السكرتير في إدارة برتوكولات التعامل
- إدارة الانطباع الأول لدى المستفيد من خدمات إدارة المكاتب
- ملخص الأبحاث الأخيرة التي أجريت حول تأثير لغة الجسد في إقناع الآخرين
- مفهوم الانطباع الأول
- العوامل المؤثر في تكوين الانطباع الأول لدى المتلقي لخدمات إدارة المكاتب
- مفهوم الكاريزما
- المعايير النفسية لمدير المكتب الفعال
- مدير المكتب الفعال وبروتوكول التعامل مع كبار الزوار
- أهمية التوافق بين الخصائص الجسمية والنفسية لمدير المكتب لصناعة الانطباع المثالي
- مهارات الاتيكيت وأثرها في نجاح عمل مدير المكتب الفعال
- مهارات التعامل مع الجمهور واستقبال الشكاوى

الوحدة الرابعة، اهمية مهارات الاتصال في إدارة المكاتب:

- مفهوم الاتصال وأنواعه
- نموذج "ديفيز" للإتصال
- نموذج "نافذة جو - هاري THE JOHARI WINDOW MODEL"
- المهارات الصوتية لمدير المكتب الفعال
- مهارات استخدام لغة الجسد الفعالة لمدير المكتب الفعال
- أنماط مدراء المكاتب طبقا لمقياس "هيرمان HBDI"
- تقنية مواقع الإدراك "Perceptual Positions"
- مهارات التعامل مع الأنماط البشرية المختلفة
- أهمية المهارات اللغوية في لنجاح مدير المكتب الفعال
- مهارات الاقناع والتأثير في مجال عمل إدارة المكاتب
- تطبيقات عملية على مهارات الاتصال الفعال في مجال إدارة المكاتب

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

MERCURY

الوحدة الخامسة، التميز في إستراتيجيات وفنون إدارة المكاتب:

- مراحل أنظمة الإعداد والتجهيز لتنظيم الملفات والمعلومات
- الإستراتيجية المستخدمة لخدمة أعمال إدارة المكاتب والمحفوظات
- مهارات استقبال وتصدير المكاتبات
- طرق الفهرسة والحفظ للوثائق والملفات
- فن المكاتبات الرسمية وصياغاتها المكاتبات / المذكرات / التقارير
- فن كتابة التقارير
- فن تنظيم الاجتماعات
- فن كتابة وإدارة محاضر الاجتماعات
- مهارات التفكير العليا لمدير المكتب الفعال
- أهمية التمكن من مهارات التفكير العليا وتفعيلها لمدير المكتب الفعال
- مهارات حل المشكلات واتخاذ القرارات
- مهارات التفكير الابتكاري والإبداعي
- تطبيقات عملية على مهارات التفكير العليا لمدير المكتب
- مهارات إدارة الصراعات وتخفيف التوتر في بيئة العمل
- مفهوم إدارة الصراعات
- مهارات ادارة الضغوط