



الإدارة العامة وإدارة المكاتب العليا للمحترفين



## الإدارة العامة وإدارة المكاتب العليا للمحترفين

### المقدمة:

في السنوات الأخيرة، تطور دور المتخصصين في المكتب ليشمل مسؤوليات أخرى لننم نحن بحاجة إلى مهارات متقدمة، مثل القدرة على التعامل مع المهام المعقدة، وبناء العلاقات، والتعامل مع النزاعات واتخاذ قرارات صعبة، المخاطرة، قائد مبدع ويلعب دوراً فعالاً في الفريق، وقدرة على تمثيل الهدراء والتواصل بشكل فعال. تعطي هذه الدورة التدريبية المحترفين فرصة التعلم وتطوير هذه المهارات وقدرتهم على المساهمة بشكل أكثر فعالية في انجاح مؤسساتهم.

### الفئات المستهدفة:

- المحترفين الإداريين.
- المساعدين الإداريين.
- الهدراء التنفيذيين.
- المساعدين الشخصي للتنفيذي.
- السكرتير التنفيذي.
- السكرتير اللاتواني وغيرهم من وظائف مهنيين المكاتب المتعلقة بالإدارة.
- كل من يجد في نفسه الحاجة لهذه الدورة ويرغب بتطوير مهاراته وخبراته.

### الأهداف التدريبية

#### في نهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

- أخذ النوايا المستقلة أو القيادية والعمل في فرق والتفاعل بثقة مع زملاء العمل والهدراء المباشرين والهدراء التنفيذيين.
- الاستفادة من مهارات التواصل الفعالة لتكون أكثر تأثيراً في مكان العمل.
- هيكلة عبء العمل بصورة تحقق أفضل النتائج والاداء باستخدام استراتيجيات إدارة الوقت بفعالية.
- بناء علاقات فعالة مع الهدراء بصورة مباشرة عن طريق التكيف مع أساليب العمل المختلفة.
- إدارة الخلافات وتفهم الزملاء والتأثير عليهم باستخدام الذكاء العاطفي.

### الكفاءات المستهدفة:

- إدارة الوقت.
- مهارات التواصل.
- مهارات الاصفاء.
- الذكاء العاطفي.
- مهارات التقدير.
- الإدارة العليا.
- إدارة المكاتب.

## محتوى الدورة

### الوحدة الأولى، العهـل على المهارات الـهـوـجـودـة، إـدـارـة ضـفـوطـات العـهـل:

- دور مهنـيو الـمـكـاتـب فـي الـقـرن الـ 21
- مـهـارـات وتـقـنـيـات التـواصـل
- الـثـقـة كـأدـاة
- الـحـزم فـي وـكـان العـهـل
- إـدـارـة الـوقـت تـحـت الـضـفـط
- الـمـهـارـات الـهـوـسـسـيـة
- تـخـطـيـط الـمـهـار
- تـحـدـيـد أولـويـات العـهـل
- فـهـم طـبـيـعـة العـهـل - النـظـر الـى الصـورـة الـكـبـيـرة
- الـسـيـطـرة عـلى حـجـم العـهـل
- إـدـارـة التـغـيـير فـي بـيـئـة العـهـل
- تـحـدـيـد الـنـهـدـاف الـفـعـالـة

### الوحدة الثانية، التواصل الفعال:

- الـلـسـتـهـاء الـفـعـال
- كـتـابـة رـسـائـل الـعـهـال الـفـعـالـة
- كـتـابـة رـسـائـل الـبـرـيـد الـإـلـكـتـروني
- كـتـابـة مـحـاضـر الـاجـتـهـاء
- كـتـابـة الـمـلـاحـظـات
- كـتـابـة التـقـارـيـر

### الوحدة الثالثة، مهارات العروض التقديمية المؤثرة:

- إنـشـاء عـروض تـقـديـمـيـة
- الـسـيـطـرة عـلى الـمـجـلـس
- أسـالـيـب العـرض

### الوحدة الرابعة، إدارة العلاقات:

- صـورـة الـعـلـاقـات وتـصـور الـإـدـارـة
- عـلـاقـات العـهـل الـفـعـالـة
- أنـهـاط العـهـل
- أنـهـاط التـحـدـيـد
- التـكـيـف مـع أنـهـاط العـهـل
- الـاجـتـهـاءـات الـقـيـمـة
- صـاحـب دور فـعـال فـي الـفـرـيـق
- كـيـف وـهـتـى أفـوض

### الوحدة الخامسة، الذكاء العاطفي:

- فـهـم الـسـلـوكـيـات والتـأثـير عـلـيـها
- التـعـبـيـر عـن الـاحـتـيـاجـات والـنـراء بـوضـوح
- إعـطـاء وتـلقـي رـدود الـنـفـعـال
- حـل الـخـلـاقـات
- الـلـسـتـقـادـة مـن التـعـاطـف لـتـحـقـيـق هـدـف مـشـتـرك