

## المقدمة:

تُركّز هذه الدورة التدريبية على تعريف المشاركين بالأدوار والمسؤوليات الخاصة بمديري المكاتب العليا، وذلك وفقاً لأحدث المنهجيات وأفضل الممارسات العالمية المعتمدة في مجال الإدارة المكتبية. تهدف الدورة إلى تنمية مهارات مديري المكاتب العليا، وتزويدهم بالمعارف الفنية والإدارية الضرورية التي تساعدكم على أداء مهامهم بكفاءة وإنتاجية عالية، بالإضافة إلى إثراء خبراتهم وتنمية قدراتهم المهنية بما يتناسب مع متطلبات هذه الوظيفة الحيوية.

في إطار محتوى الدورة، سيتم تزويد المشاركين بالوحدات المعرفية والمهارية التي توضح اختصاصات ومسؤوليات مديري المكاتب العليا، مع التركيز على المفهوم العلمي للاتصالات الإدارية وأساليبها المختلفة، وفنون التعامل مع القيادات والمرؤوسين بأسلوب مهني راقٍ. كما ستتناول الدورة أهمية إدارة الوقت وكيفية الاستخدام الأمثل له لضمان إنجاز المهام بكفاءة، بالإضافة إلى التدريب العملي على فنون المكاتبات الرسمية وصياغة الخطابات والمذكرات والتقارير بشكل احترافي.

وسيتم كذلك التركيز على الفهرسة وحفظ الوثائق وتطبيقاتها العملية، إلى جانب تنمية المهارات السلوكية المرتبطة بالدور الوظيفي، مع إلقاء الضوء على فن الإتيكيت والبروتوكول الحديثة التي تُعتبر من العناصر الأساسية لنجاح مديري المكاتب العليا.

## الفئات المستهدفة:

- مدراء المكاتب العليا في مختلف المؤسسات.
- موظفو السكرتارية التنفيذية الراغبون في تطوير مهاراتهم.
- المساعدون الإداريون الراغبون في تحسين كفاءاتهم المهنية.
- كل من يرى في نفسه الحاجة لتطوير مهاراته وقدراته في مجال إدارة المكاتب ويرغب في صقل خبراته العملية.

## الأهداف التدريبية:

بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم المفاهيم العامة والركائز الأساسية لإدارة المكاتب العليا.
- تطبيق مهارات التخطيط والجدولة والمتابعة الفعالة لأعمال الإدارة العليا.
- ممارسة مهارات الاتصال والتواصل بكفاءة عالية مع مختلف الفئات داخل المؤسسة.
- التعامل بفعالية مع المواقف الصعبة والمعقدة التي قد تواجههم في بيئة العمل.
- استخدام الحاسب الآلي والأدوات التكنولوجية الحديثة في إدارة المكاتب لتقليل الأعمال الورقية وتسريع الإنجاز.

## الكفاءات المستهدفة:

- الإلمام بالمفاهيم الأساسية لإدارة المكاتب العليا.
- اكتساب المهارات الفنية اللازمة لمديري المكاتب العليا لأداء المهام بكفاءة.
- تنمية المهارات الإدارية والسلوكية الضرورية لدور مدير المكتب.
- تحسين مهارات الاتصال والتواصل الفعال داخل بيئة العمل.
- التميز في تطبيق الاستراتيجيات وفنون إدارة المكاتب العليا بفعالية.

## محتوى الدورة التدريبية:

### الوحدة الأولى: المفاهيم الأساسية في إدارة المكاتب العليا

- دراسة أهمية ودور وظيفة مدير المكتب العليا وأبعادها المختلفة.
- التمييز بين مهام السكرتارية التقليدية وإدارة المكتب من حيث المفاهيم والمهام.
- التعرف على الوظائف والاختصاصات المتنوعة لمدير المكتب.

### الوحدة الثانية: المهارات الفنية الخاصة بمديري المكاتب العليا

- اكتساب مهارات إعداد وصياغة المراسلات والتقارير الرسمية بشكل احترافي.
- طرق التعامل مع البريد الصادر والوارد بفعالية.
- جدولة وتنظيم المواعيد والمقابلات الرسمية.
- استخدام مهارات الاتصال عبر الهاتف بطريقة احترافية.
- مهارات الحفظ، التوثيق، الأرشفة، الفهرسة، وأمن المعلومات المكتبية.
- تنظيم الاجتماعات وإعداد محاضرها بدقة ووضوح.

### الوحدة الثالثة: المهارات الإدارية والسلوكية لمديري المكاتب العليا

- تعلم فنون الإتيكيت والبروتوكول في بيئة العمل الرسمية.
- إدارة فرق العمل داخل مكاتب الإدارات العليا بكفاءة وفعالية.
- التعرف على أنماط المديرين المختلفة وطرق التعامل المثلى معها.

## الوحدة الرابعة: مهارات الاتصال في إدارة المكاتب العليا

- فهم مفهوم الاتصال وأنواعه المختلفة.
- التعرف على نموذج ديفيز للاتصال الإداري.
- دراسة نموذج "نافذة جو - هاري THE JOHARI WINDOW MODEL لتحسين التواصل الذاتي مع الآخرين.
- تنمية المهارات الصوتية اللازمة لمدير المكتب الفعال.
- استخدام لغة الجسد بشكل إيجابي وفعال لتعزيز التواصل.
- التعرف على أنماط مدراء المكاتب وفق مقياس هيرمان HBDI.
- تطبيق تقنية مواقع الإدراك Perceptual Positions لتحسين مهارات التفاعل.
- مهارات التعامل مع الأنماط البشرية المختلفة داخل بيئة العمل.
- أهمية المهارات اللغوية ودورها في نجاح مدير المكتب.
- تنمية مهارات الإقناع والتأثير في مجال إدارة المكاتب.
- تطبيقات عملية لتعزيز مهارات الاتصال الفعال.

## الوحدة الخامسة: التميز في استراتيجيات وفنون إدارة المكاتب العليا

- مراحل وأنظمة الإعداد والتنظيم الخاصة بالملفات والمعلومات المكتبية.
- استراتيجيات متقدمة لخدمة أعمال إدارة المكاتب والمحفوظات.
- مهارات استقبال وتصدير المكاتبات الرسمية بكفاءة.
- تطبيق طرق الفهرسة والحفظ المناسبة للوثائق والملفات.
- إتقان فنون المكاتبات الرسمية بصيغ مختلفة (مكاتبات، مذكرات، تقارير).
- تعلم فن كتابة التقارير الإدارية بوضوح واحترافية.
- مهارات تنظيم وإدارة الاجتماعات بكفاءة عالية.
- كتابة محاضر الاجتماعات بشكل متكامل ودقيق.
- تنمية مهارات التفكير العليا (التحليلي، النقدي، الابتكاري) لدى مدير المكتب.
- أهمية التمكين من مهارات التفكير العليا وتفعيلها في العمل اليومي.
- تنمية مهارات حل المشكلات واتخاذ القرارات السليمة.
- تحفيز التفكير الابتكاري والإبداعي في بيئة العمل.
- تطبيقات عملية على مهارات التفكير العليا.
- تعلم مهارات إدارة الصراعات وتقنيات تخفيف التوتر داخل بيئة العمل.
- فهم شامل لمفهوم إدارة الصراعات وكيفية التعامل معها.
- تنمية مهارات إدارة الضغوط المهنية بشكل فعال.