

المقدمة:

في بيئة العمل المتغيرة باستمرار، أصبحت الحاجة ملحة لتطوير الكفاءات الإدارية التي تعزز من الأداء الفردي والجماعي على حد سواء. يهدف هذا البرنامج التدريبي إلى دعم المشاركين في رحلتهم المهنية من خلال تنمية مهاراتهم الشخصية والإدارية، وتمكينهم من أداء أدوارهم بكفاءة ضمن فرق العمل.

يركّز البرنامج على إبراز أهمية كل موظف كعنصر فاعل في الفريق، ويمنحه الأدوات اللازمة لفهم دوره بعمق، والمساهمة في رفع مستوى التعاون والفعالية الجماعية. كما يستعرض البرنامج التغيرات المتسارعة في بيئة العمل، وأثرها على ضرورة تبني مواقف مرنة، وتطوير قدرات جديدة تتماشى مع متطلبات الإدارة الحديثة.

سيتعرف المشاركون على أساليب تطوير مهارات التواصل الشفهي والكتابي، واكتساب تقنيات تساعد في تنظيم الوقت، والتعامل المهني مع المكالمات الهاتفية، بالإضافة إلى طرق تحسين الذاكرة وتعزيز القدرة على التذكر والتركيز. كما يقدم البرنامج فرصاً للنمو الشخصي والتدريب على وضع خطط عمل فعالة تضمن نقل المهارات المكتسبة إلى بيئة العمل بشكل عملي.

الفئات المستهدفة:

- الإداريون والمساعدون الإداريون في مختلف المستويات.
- الموظفون الراغبون في تطوير مساهمتهم المهنية في مجال الإدارة.
- الأفراد الطامحون إلى تعزيز كفاءاتهم الإدارية والمكتبية.
- كل من يرى في نفسه الحاجة لتطوير مهاراته لمواكبة تطورات بيئة العمل الحديثة.

الأهداف التدريبية:

بنهاية البرنامج التدريبي، سيكون المشاركون قادرين على:

- أداء دور استباقي في التعامل مع المسؤوليات الإدارية والعمل التعاوني داخل الفريق.
- الإلمام بالمهارات الأساسية والمتقدمة المطلوبة من الإداريين المحترفين.
- تعزيز المهارات الشخصية ومهارات التواصل الفعال لأداء المهام الإدارية بثقة وتميز.
- تطبيق أفضل الممارسات في كتابة الرسائل الإلكترونية والمراسلات المهنية.
- التعامل مع المكالمات الهاتفية بأسلوب مهني يعكس صورة إيجابية للمؤسسة.

- تنظيم الوقت وتحديد الأولويات للحد من الهدر وزيادة الإنتاجية.
- تطبيق تقنيات متعددة لتحسين التركيز وتقوية الذاكرة الوظيفية.

الكفاءات المستهدفة:

- العمل الجماعي والتعاون داخل الفريق.
- التفكير الاستباقي واتخاذ المبادرة.
- بناء العلاقات المهنية والتواصل الإيجابي.
- مهارات الحزم والثقة بالنفس.
- الكتابة المهنية وخاصة رسائل البريد الإلكتروني.
- التكيف مع التغيرات والمواقف الجديدة.
- تحديد الأولويات والتخطيط الفعال للمهام.

محتوى الدورة التدريبية:

الوحدة الأولى: الإداري كجزء من فريق الدعم

- فهم دورك الحقيقي ضمن الفريق الإداري.
- بناء انطباع مهني يُعزز من مكانتك.
- استراتيجيات فعالة لتصبح عنصراً مؤثراً داخل الفريق.
- كيفية تبني السلوكيات التي تقود إلى النجاح الإداري.
- تعزيز حس المسؤولية والانتماء داخل بيئة العمل.

الوحدة الثانية: المهارات المطلوبة للإداري المتطور

- كيفية بناء خبرة قوية بالاعتماد على وفرة المعلومات المتاحة.
- تجاوز العقبات وتطوير المهارات الفردية وتعزيز نقاط القوة.
- اكتساب النضج الإداري وفهم المهارات السياسية داخل المؤسسة.
- التكيف السريع مع التغيرات في بيئة العمل.
- تعزيز المصداقية المهنية وكسب ثقة الزملاء والمديرين.
- تبني روح المبادرة وتحمل المسؤوليات بثقة.

الوحدة الثالثة: التواصل الفعال اللفظي والكتابي

- تحليل أسباب سوء الفهم في التواصل وتجنبها.
- اختيار وسيلة التواصل الأنسب حسب الموقف.
- بناء علاقات عمل قوية مع الزملاء والرؤساء.
- تجاوز الحواجز التي تعيق التواصل الفعال.
- تطوير مهارات الحزم والتعبير الواضح عن الأفكار.
- احترام التنوع الثقافي وفهم الفروقات في أنماط التواصل.
- الكتابة المهنية الفعالة: الهيكل، الأسلوب، والمضمون.
- تقنيات لكتابة رسائل إلكترونية مقنعة ولبقة.
- القواعد الأساسية لكتابة المراسلات الرسمية.
- بناء مصداقية مهنية من خلال أسلوب الكتابة.

الوحدة الرابعة: استخدام الهاتف المهني وتخطيط الوقت بفعالية

- تبني السلوك المهني في المكالمات الهاتفية.
- المهارات الأساسية للتواصل الهاتفي الناجح.
- خدمة المتصلين والرد على الاستفسارات باحترافية.
- التعامل الذكي مع المتصلين صعبين المراس.
- تحليل وتحديد مسببات ضياع الوقت داخل بيئة العمل.
- وضع معايير لتحديد الأولويات اليومية والموسمية.
- خطوات عملية لزيادة الكفاءة من خلال تنظيم اليوم العملي.
- أدوات وتقنيات لإعداد جدول عمل منتج وفعال.

الوحدة الخامسة: تقنيات تعزيز الذاكرة

- استخدام الذاكرة كأداة فعالة في العمل الإداري.
- فهم أسباب النسيان الشائعة وطرق التعامل معها.
- ممارسة تدريبات يومية لتحسين الأداء الذهني.
- استراتيجيات لزيادة التركيز وتقليل التشتت.
- تقنيات "الربط الذهني" لتعزيز القدرة على التذكر.
- استخدام الاختصارات والحروف الأولى لترسيخ المعلومات.
- تطبيق طريقة "Loc" لتخزين المعلومات عبر الربط المكاني.
- طرق فعالة لتذكر الأسماء والوجوه في اللقاءات المهنية.