

## المقدمة:

شهدت بيئات العمل خلال السنوات الأخيرة تحولات كبيرة، انعكست بشكل مباشر على طبيعة أدوار المتخصصين في المكاتب، فلم تعد مهامهم تقتصر على العمل الروتيني أو المهام المكتبية التقليدية، بل توسعت مسؤولياتهم لتشمل مجالات أكثر تعقيدًا وديناميكية. يُطلب منهم اليوم التمتع بمهارات قيادية واستراتيجية، والقدرة على اتخاذ قرارات صعبة، وبناء العلاقات المهنية، وإدارة النزاعات، وتحمل المخاطر المدروسة، إضافة إلى تمثيل الإدارة العليا والتواصل الفعال داخل المؤسسة وخارجها.

تركز هذه الدورة التدريبية على صقل وتطوير تلك المهارات المتقدمة التي تمكّن المحترفين الإداريين من أداء أدوارهم بثقة وفعالية، كما تعزز قدرتهم على المساهمة الاستراتيجية في دعم أهداف مؤسساتهم وتحقيق النجاح المستدام.

## الفئات المستهدفة:

تم تصميم هذه الدورة لتلبية احتياجات مجموعة واسعة من العاملين في المجال الإداري، وتشمل الفئات التالية:

- المحترفون الإداريون في مختلف المستويات.
- المساعدون الإداريون والمساعدون التنفيذيون.
- المدراء التنفيذيون ومساعدهم.
- السكرتارية التنفيذية والسكرتارية الائتمانية.
- العاملون في وظائف المكاتب المرتبطة بالإدارة العليا.
- كل من يسعى لتطوير كفاءاته المهنية في مجال الإدارة المكتبية الحديثة.

## الأهداف التدريبية:

مع نهاية البرنامج، سيتمكن المشاركون من:

- أداء أدوارهم القيادية أو المستقلة بكفاءة، والعمل ضمن فرق عمل متعاونة والتفاعل مع الزملاء والمدراء بثقة واحترافية.
- تطبيق استراتيجيات تواصل فعالة تُعزز حضورهم وتأثيرهم في بيئة العمل.
- تنظيم عبء العمل بكفاءة باستخدام تقنيات إدارة الوقت الحديثة لضمان أفضل أداء ومخرجات.
- بناء علاقات مهنية قوية ومثمرة مع المديرين وفهم أساليب عملهم والتكيف معها.

- التعامل مع النزاعات في بيئة العمل وتوجيه العلاقات نحو التعاون باستخدام مبادئ الذكاء العاطفي.

## الكفاءات المستهدفة:

من خلال البرنامج، سيتم تعزيز مجموعة من المهارات والكفاءات الأساسية، ومنها:

- إدارة الوقت وتحديد الأولويات.
- مهارات التواصل الشفهي والكتابي.
- مهارات الاستماع النشط.
- الذكاء العاطفي وفهم الذات والآخرين.
- مهارات العرض والتقديم الفعّال.
- المعرفة بأسس الإدارة العليا.
- إدارة المكاتب وفرق العمل باحترافية.

## محتوى الدورة التدريبية:

الوحدة الأولى: تطوير المهارات الأساسية وإدارة ضغوط العمل

- التعرف على دور المحترفين في المكاتب في القرن الحادي والعشرين.
- تطبيق مهارات وتقنيات التواصل الحديثة.
- بناء الثقة كأداة للقيادة والتأثير.
- تبني الحزم في بيئة العمل دون التصادم.
- التعامل مع ضغط الوقت باستخدام أدوات تنظيمية فعالة.
- التخطيط المسبق وتوزيع المهام بطريقة ذكية.
- تحديد الأولويات وفهم الصورة الكبرى لطبيعة العمل.
- التحكم في حجم المهام والمرونة في مواجهة التغييرات.
- تحديد أهداف واقعية قابلة للقياس.

الوحدة الثانية: التواصل الفعّال

- الاستماع النشط وتفسير الإشارات غير اللفظية.
- كتابة رسائل الأعمال باحترافية عالية.

- إعداد وصياغة رسائل البريد الإلكتروني الواضحة والمؤثرة.
- كتابة محاضر الاجتماعات والملاحظات الإدارية بدقة.
- إعداد التقارير الرسمية بأسلوب منطقي ومنظم.

### الوحدة الثالثة: مهارات العروض التقديمية المؤثرة

- إعداد العروض التقديمية بأسلوب جذاب واحترافي.
- التحكم في التوتر أثناء تقديم العروض أمام الجمهور.
- استخدام أساليب عرض فعالة لإيصال الرسائل بوضوح.

### الوحدة الرابعة: إدارة العلاقات المهنية

- فهم طبيعة العلاقات المهنية في بيئة العمل الحديثة.
- بناء علاقات فعالة تقوم على التعاون والثقة المتبادلة.
- تحليل أنماط العمل المختلفة والتعامل معها بمرونة.
- التكيف مع أساليب الزملاء والمديرين لتحقيق الانسجام المهني.
- المساهمة بفعالية في الاجتماعات وتقديم قيمة مضافة.
- فهم متى وكيف يتم تفويض المهام بذكاء وكفاءة.

### الوحدة الخامسة: الذكاء العاطفي في بيئة العمل

- التعرف على السلوكيات المختلفة وفهم دوافعها.
- التعبير عن الآراء والاحتياجات الشخصية بوضوح واحترام.
- التعامل الإيجابي مع التغذية الراجعة (ردود الفعل) وتقديمها بفعالية.
- إدارة النزاعات وتحويلها إلى فرص للتفاهم والتقدم.
- الاستفادة من مهارات التعاطف لبناء علاقات قائمة على التعاون وتحقيق أهداف مشتركة.