

## المقدمة:

يتناول هذا البرنامج موضوع إدارة نظم المعلومات المكتبية واستخدام تكنولوجيا المعلومات في العمل الإداري، حيث يركز على تطبيقات عملية في مجالات مثل البروتوكولات الإلكترونية، الكتابة الاحترافية، إعداد الجداول الإلكترونية، والرسوم البيانية. يهدف البرنامج إلى تعزيز مهارات المشاركين في تطبيقات الحاسب الآلي وتنظيم الوثائق والملفات المكتبية، وتصميم الفهارس وأنظمة الحفظ، بالإضافة إلى بناء قواعد البيانات المكتبية وتأمين المعلومات. كما يشمل الموضوعات المتعلقة بالسكترارية التنفيذية والسكترارية عن بُعد، مع تطوير مهارات الاتصال والتواصل، وتنظيم وإدارة الوقت، والتعامل مع ضغوط العمل. يتناول البرنامج أيضًا كيفية تحسين الخدمات الإدارية المساعدة التي تقدمها الإدارة المكتبية، مع التركيز على أهمية تنظيم المهام، مهارات التواصل مع الآخرين، تنسيق الاجتماعات والمؤتمرات، ترتيب الأولويات، وضع خطط العمل، وصياغة المكاتبات الرسمية مثل الخطابات والمذكرات والتقارير. كما يناقش كيفية إدارة الأرشيف والفهرسة بطريقة احترافية مع تحسين الأداء السلوكي في العمل.

## الفئات المستهدفة:

- موظفو السكترارية التنفيذية.
- الإداريون.
- المساعدون الإداريون والتنفيذيون.
- مدراء المكاتب الحاليون أو الذين يطمحون لشغل هذا المنصب مستقبلاً.
- كبار الإداريين والمشرفين على الموظفين في المستوى الأول.
- جميع الأشخاص الذين يشعرون بالحاجة لتطوير مهاراتهم وخبراتهم في مجال السكترارية والإدارة المكتبية.

## أهداف المؤتمر:

بنهاية المؤتمر، سيكون المشاركون قادرين على:

- اكتساب مهارات متقدمة لأداء واجباتهم ومسؤولياتهم في مجال السكترارية وإدارة المكاتب بكفاءة وفعالية.

- فهم كيفية تنفيذ أعمال السكرتارية الإلكترونية "السكرتارية عن بُعد" والتواصل الفعّال.
  - إدارة الوقت وحفظ المعلومات بطريقة منظمة تتيح الوصول إليها بسهولة.
  - إدراك أهمية قواعد السلوك الراقى في التعامل مع القيادات والمرؤوسين والزملاء.
- الكفاءات المستهدفة:
- استراتيجيات ومفاهيم إدارة مكاتب المستقبل.
  - المهارات الإدارية والسلوكية المطلوبة للعاملين في مجال السكرتارية وإدارة المكاتب.
  - فنون العلاقات العامة والإتيكيت والمراسلات.
  - الابتكار في حل المشكلات المكتبية.
  - إدارة المكاتب عن بُعد.
  - مهارات إدارة الوقت وضغوط العمل.
  - مهارات تنظيم الاجتماعات وإدارتها.
  - مهارات التعامل مع الرؤساء وفهم الأنماط السلوكية في التعامل معهم.
  - مهارات إعداد وكتابة التقارير والمراسلات الإدارية.
  - مهارات الاتصال الفعّال والتواصل مع الآخرين.
  - الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها.
  - تطبيقات الاجتماعات والمؤتمرات عن بُعد.
  - استخدام البريد الإلكتروني والاتصال الإلكتروني.
  - الأرشفة الإلكترونية.
  - إدارة الجودة الشاملة في مكاتب الأعمال.
  - أفضل الممارسات في التخطيط والتنظيم والتنسيق والاتصال وتحسين الذاكرة وجدولة الأعمال والتعامل مع الضغوط.

محتوى المؤتمر:

الوحدة الأولى: المفاهيم المعاصرة لإدارة المكاتب:

- تعريف إدارة المكاتب.
- الفرق بين إدارة المكاتب وتنسيق العمل.
- المفاهيم العامة المتعلقة بالعاملين في مجال إدارة المكاتب والمحفوظات في المنظمات الحديثة.
- أهمية الإدارة الفعالة لأعمال إدارة المكاتب في نجاح العمل الإداري.
- أنواع إدارة المكاتب والمكاتب الحديثة.
- أهداف المكتب الحديث وأهمية إدارة المكاتب الحديثة.
- تنظيم أعمال إدارة المكاتب والمحفوظات في المكاتب المعاصرة.

الوحدة الثانية: مهام ومسؤوليات مدير المكتب المعاصر:

- وظيفة مدير المكتب.
- مهام إدارة المكاتب وواجبات مدير المكتب.
- صفات مهارات مدير المكتب الفعال.
- مفهوم إدارة المكاتب العليا واختصاصات مدير المكتب.
- أساليب الاتصال الإداري وأهمية التواصل مع القيادات والمرؤوسين.
- التخطيط للاجتماعات وتنظيم جدول الأعمال.
- إنشاء نظم الفهرسة والحفظ.
- صناعة القرارات باستخدام نظم المعلومات.
- إعداد التقارير العليا ومؤشرات الأداء "KPIs".
- إدارة العلاقات بين موظفي الإدارة العليا والوحدات التنظيمية.

الوحدة الثالثة: بروتوكول العمل في إدارة المكاتب:

- تعريف البرتوكول وأهمية تنفيذه.
- مهارات السكرتير في إدارة البروتوكولات.
- تأثير الانطباع الأول وكيفية إدارتها.
- تأثير لغة الجسد في إقناع الآخرين.
- صفات مدير المكتب المثالي والتوافق بين الخصائص الجسمية والنفسية لصناعة الانطباع المثالي.
- مهارات الإتيكيت وأثرها في نجاح عمل مدير المكتب.
- التعامل مع الجمهور واستقبال الشكاوى بشكل احترافي.
- الوحدة الرابعة: أهمية مهارات الاتصال في إدارة المكاتب:
  - مفهوم الاتصال وأنواعه.
  - نموذج "ديفيز" ونموذج "نافذة جو - هاري" للتواصل.
  - المهارات الصوتية ولغة الجسد في إدارة المكاتب.
  - التعامل مع الأنماط البشرية المختلفة.
  - أهمية المهارات اللغوية في نجاح مدير المكتب.
  - مهارات الإقناع والتأثير الفعال.
  - تطبيقات عملية على مهارات الاتصال في بيئة العمل المكتبي.
- الوحدة الخامسة: التميز في استراتيجيات وفنون إدارة المكاتب:
  - تنظيم الملفات والمعلومات باستخدام أنظمة الإعداد والتجهيز.
  - استراتيجيات التعامل مع المكاتبات، الفهرسة، والحفظ.
  - فنون كتابة التقارير والمراسلات الرسمية.
  - إدارة وتنظيم الاجتماعات ومحاضر الاجتماعات.
  - التفكير العليا وإبداع حلول للمشكلات المكتبية.

- مهارات حل المشكلات واتخاذ القرارات.
- التفكير الابتكاري والإبداعي في العمل المكتبي.
- مهارات إدارة الصراعات وتخفيف التوتر في بيئة العمل.
- تقنيات إدارة الضغوط في مكان العمل.