



# الأخصائي المعتمد في الأعمال المكتبية والإدارية

12 – 16 أغسطس 2024

دبي – الإمارات العربية المتحدة

## المقدمة

ما الذي يميز الإداريين الاستثنائيين عن بقية الموظفين؟ تقدم لك هذه الدورة التقنيات العملية الأساسية والمتعمقة التي ستتمكنك من التفوق في مكان عملك ، وستتعلم أفضل الممارسات من مختلف التخصصات ، مثل كيفية الكتابة باحترافية وكيف تصبح محاوراً ناجحاً ، وتركز هذه الدورة أيضاً على أهمية توفير خدمة استثنائية للعملاء الداخليين والخارجيين ، إضافة إلى ذلك ، سيكون لديك الفرصة لمناقشة تأثير الضغوطات في مكان العمل وكيفية تحويلها إلى ميزة ، وستتعلم أيضاً كيف تتقن الاستخدام الفعال للوقت الذي سيعزز الإنتاجية ويخفّض مستوى ضغط العمل ، وكيف يمكنك تنظيم وإدارة الاجتماعات الفعالة وتحسين قدرتك على استخدام الهاتف.

## الاهداف

في نهاية هذه الدورة المتدربين سوف يتمكن المتدربون من:

- تحديد وفهم دور الإداري ومدير المكتب
- تنفيذ استراتيجيات التواصل اللفظي والكتابي اللازمة لتنفيذ المسؤوليات بطريقة فعالة
- وضع سلوك للخدمة يهدف إلى إرضاء العملاء الداخليين والخارجيين
- ذكر الأسباب الرئيسية لضغط العمل والتقنيات اللازمة للتحكم بها
- تطبيق تقنيات إدارة الوقت اللازمة لتحسين الإنتاجية في المكتب
- تنظيم الاجتماعات بفعالية
- التعامل مع المكالمات الهاتفية بشكل مهني صحيح

## الفئات المستهدفة

الإداريون، المساعدون الإداريون، المساعدون التنفيذيون، مدراء المكاتب والذين يطمحون لشغل هذا المنصب مستقبلاً، كبار الإداريون والمشرفون على موظفي المستوى الأول

## الكفاءات المستهدفة

- تطوير الذات
- التواصل مع الآخرين
- الكتابة المهنية
- التركيز على العملاء
- إدارة الذات
- إدارة الوقت
- إدارة الاجتماعات
- التعامل مع الهاتف

## محاوور الدورة

### اليوم الأول:

دور الإداري ومدير المكتب:

- مكونات الشخصية الإنسانية
- الإدراك مقابل الحقيقة
- عوامل نجاح الإداري: الاختلاف عن الآخرين بشكل واضح وكبير
- الكفاءات اللازمة لتحقيق النجاح
- ما الذي يجب فعله لتحقيق التميز في العمل
- تحديد دور مدير المكتب
- مهارات التواصل الكتابي واللفظي الفعال:
- تحسين المصداقية وكسب التقدير
- أهمية الموقف الإيجابي
- الحزم
- إقناع المدير وزملائك والمرؤوسين والعملاء بأفكارك
- إعداد عرض تقديمي احترافي
- عناصر المراسلات المهنية المتقنة
- الأسلوب والتنسيق
- تحديد الهدف للقارئ
- توقعات القارئ

### اليوم الثاني:

تقديم الخدمات للعملاء الداخليين والخارجيين:

- فهم الاحتياجات الخاصة بالعملاء الداخليين والخارجيين
- إزالة عوائق تقديم الخدمة
- تقديم خدمات ممتازة
- تحليل عقلية الصومعة
- معالجة الشكاوى
- أساليب إدارة ومواجهة ضغوط العمل:
- الأسباب والأعراض
- تحديد مسببات ضغط العمل
- كيف يؤثر ضغط العمل على الأداء
- وضع خطة إدارة شاملة لضغوطات العمل

### اليوم الثالث:

إدارة الوقت:

- تحديد أسباب إضاعة الوقت والتخلص منها
- وضع الأهداف والأولويات
- استخدام المقاييس للتحكم في كفاءتك وتحسينها
- تخطيط وإدارة الوقت للذات و الآخرين
- إعداد سجلات العمل الزمنية والاستفادة منها

### اليوم الرابع:

تنظيم الاجتماعات:

- عناصر الاجتماع الفعال
- تحضير جدول الأعمال
- مسببات ضياع الوقت الشائعة
- تسجيل محضر الاجتماع
- مسؤوليات القادة والمشاركين في الاجتماع

### اليوم الخامس:

استخدام الهاتف بشكل مناسب:

- السلوك المهني عند استخدام الهاتف
- قواعد الإنصات الجيد
- خطوات التعامل المحترف عند الرد على مكالمات هاتفية
- التعامل مع الشخصيات الصعبة من المتصلين
- تحديد مشاكل المكالمات الهاتفية الشائعة وإيجاد الحلول

## منهجية التدريب

### المحور الأول: تقديم مادة علمية وفق أحدث المعلومات والإحصاءات والادلة العالمية

ستعمل بروجاكس على تقديم مادة علمية ثرية ذات طابع عملي أكثر من علمي. بحيث يكون المخرجات من المادة تهدف الى كيفية القيام بالشيء بواقع تطبيقي وفق خلفية علمية سليمة.

### المحور الثاني: التدريب العملي ومشاركة المتدربين بحالات عمل ميدانية

- سيكون التدريب العملي والاسئلة والسيناريوهات وحالات العمل هي الغالبة على البرنامج مما يسمح بأكبر قدر من المشاركة وتوسيع الأفق للمشاركين ومنها على سبيل المثال:
- 1- **المحاضرة:** ويمكن زيادة وتحسين فعالية المحاضرة من خلال استخدام المعينات البصرية المناسبة والتي تساعد المتلقي في تكوين صورة ذهنية حول الموضوع المقدم وتجعله أكثر تركيزاً.
  - 2- **العرض الإيضاحي (Presentation):** حيث يمكن أن يقوم المدرب بأداء المهمة المطلوبة أمام المتدربين أو يمكن أن يتم باستخدام معينات بصرية (شرائح مصورة-فيديو-فيلم... إلخ) توضح كيفية القيام بالمهمة المعينة تحت ظروف محددة من خلال نماذج وحالات عمل للمتدربين من التطبيق وارتفاع معدل الاسترجاع والتذكر.
  - 3- **أساليب المشاركة (Interactive communication):** حيث تؤمن مشاركة المتدربين في عملية التعلم وتمكنهم من التعبير عن وجهات نظرهم وتشجعهم على الاستفادة من خبراتهم في فعاليات التدريب. ومنها:
  - 4- **المنافشة و فرق الحوار:** هو أسلوب تدريبي حيث يتم فيه طرح موضوع ما من قبل المدرب، وتتم مناقشته بشكل تشاركي مع المشاركين والوصول إلى استنتاجات ومقترحات تثري البرنامج
  - 5- **الأمثلة العملية ودراسة الحالة (Case Study):** وتتضمن اختباراً تفصيلياً لوضع محدد، هذا الوضع قد يكون حقيقياً أو افتراضياً لكن بالضرورة أن يتم اختياره بعناية ليتضح ويرتبط بشكل مباشر بالإطار العام للبرنامج حتى ينمي المتدربون مهاراتهم في التفكير والتحليل والاستنتاج حول المبادئ النظرية والتطبيقية.
  - 6- **لعب الأدوار والمحاكاة (Simulation):** هو أسلوب تدريبي يقوم المتدربون بأداء وضع افتراضي أو حقيقي أمام الحضور ويتم إعطاء المتدربين الخلفية الضرورية وبعض الأفكار حول كيفية تنظيم أدوارهم ولكن ليس هناك حواراً أو نصاً محدداً بل يتم توليد ذلك أثناء لعب الأدوار. بعد نهاية العرض يقوم المشاهدون والمشاركون معاً بمناقشة الأمر لموضوع لعب الأدوار وهو فعال في البرنامج.
  - 7- **العصف الذهني (Brainstorming):** هذا الأسلوب يستخدم بكثرة في توليد الأفكار والتشجيع على الابتكار حيث يتم تقديم موضوع أو مشكلة للمتدربين ويطلب منهم حلها، ويتم تشجيعهم على طرح أفكارهم بكل حرية للوصول إلى أفكار أو حلول مناسبة.

## الجدول الزمني

### الجدول اليومي للبرنامج التدريبي:

- بداية الدورة
  - استراحة
  - استكمال الدورة
  - استراحة
  - استكمال الدورة
  - نهاية اليوم التدريبي
- 08:30 – 10:00 صباحاً
  - 10:00 – 10:15 صباحاً
  - 10:15 – 12:00 ظهراً
  - 12:00 – 12:15 مساءً
  - 12:15 – 13:00 مساءً
  - 13:00 – 14:00 مساءً
  - 14:00 مساءً

## رسوم البرنامج

- 4,500 دولار أمريكي
- ❖ تطبق ضريبة القيمة المضافة في حال وجودها