BLACKBIRD FOR TRAINING

أساسيات مهارات السكرتارية والعمل المكتبي الحديثة

UK Traininig

PARTNER

www.blackbird-training.com

أساسيات مهارات السكرتارية والعمل المكتبي الحديثة

مهارات السكرتارية والعمل المكتبي الحديثة هي الممارسات اليومية التي تبقي مكان العمل منظما: ضبط المواعيد والملفات والسجلات، والتعامل مع المكالمات والزوار، وكتابة مراسلات واضحة بالبرمجيات الحالية. تمتد هذه الدورة أسبوع، وهي موجهة إلى السكرتيرين وموظفي الاستقبال والمساعدين المكتبيين في سنواتهم الأولى أو المنتقلين إلى هذا العمل، وتنتهي بملف إجراءات مكتب شخصي يضم نظام حفظ وقواعد للمواعيد ونماذج مراسلات.

مقدمة

تستند الدورة إلى ثلاثة مراجع عملية. دورة حياة السجلات تصف كيف تنشأ الوثيقة وتستخدم وتحفظ ثم يتخلص منها، وهي أساس نظام الحفظ. ومصفوفة العاجل والمهم ترتب المهام حسب الموعد والأثر لتخطيط اليوم. ومبادئ الكتابة الواضحة توجه الرسائل والبريد والمذكرات نحو جمل قصيرة وطلب واحد واضح. المستوى تأسيسي ولا يفترض تدريبا سابقا. ويعتمد التدريس على محاكاة صندوق الوارد ولعب أدوار المكالمات وتمارين عملية في Outlook و Word و Excel و PowerPoint و Google Workspace.

أهداف الدورة

- تعريف مهام السكرتير اليوم والتمييز بينها وبين مهام المساعد الشخصي لمدير واحد
- التمييز بين الحفظ الورقي والإلكتروني واختيار نظام تسمية ومجلدات يستطيع الزملاء اتباعه
- تطبيق مصفوفة العاجل والمهم وقواعد المواعيد لتخطيط يوم يخدم أكثر من مدير
- المقارنة بين صيغ البريد الإلكتروني والخطاب والمذكرة واختيار الصيغة المناسبة لكل رسالة
- تطبيق إجراءات استقبال المكالمات والزوار التي تحفظ سرية الأمور الخاصة
- تفسير الطلب واختيار ميزة البرنامج الأسرع لإنجازه من قواعد البريد إلى جداول البيانات

الفئة المستهدفة

- السكرتيرون المعينون حديثا، وعليهم تحديد طريقة تنظيم المواعيد والملفات والبريد الذي يتسلمونه
- موظفو الاستقبال والواجهة، وعليهم الحكم على توجيه المكالمات والزوار دون كشف الأمور السرية
- الكتبة والمساعدون المبتدئون، وعليهم اختيار صيغة ونبرة الخطابات والرسائل والمذكرات التي يعدونها
- منسقو الفرق الذين يخدمون عدة زملاء، وعليهم ترتيب أولويات الطلبات المتزاحمة في اليوم نفسه
- الموظفون المنتقلون إلى وظائف السكرتارية من أقسام أخرى، وعليهم اختيار عادات استخدام البرمجيات التي يبدؤون بها

محاور الدورة

اليوم 1: عمل السكرتير والسلوك المهني

- السكرتير مقابل المساعد الشخصي: مهام مشتركة مقارنة بمسؤوليات تجاه مدير واحد
- تطور المهنة: من مجمعات الطباعة إلى أماكن العمل الرقمية
- الصورة المهنية: المظهر والحضور على المكتب والانطباع الأول لدى الزوار
- أخلاقيات العمل: الكتمان والأمانة والمعلومات السرية في العمل اليومي
- قيمة موظفي الواجهة المنظمين: كيف يرفع النظام إنتاجية الفريق

اليوم 2: تنظيم مكان العمل والسجلات

- الحفظ الورقي مقابل الحفظ الإلكتروني: المجلدات الورقية مقارنة بهياكل المجلدات المشتركة
- دورة حياة السجلات: إنشاء الوثائق واستخدامها وحفظها والتخلص منها بصورة صحيحة
- قواعد تسمية المجلدات والملفات: أنظمة يستطيع الزملاء البحث فيها واتباعها
- رسم سير العمل: تتبع انتقال الطلبات بين المكاتب والموافقات
- أساسيات ضبط الوثائق: الإصدارات والنماذج وفحوص الجودة البسيطة

اليوم 3: التحدث والاستماع والتعامل مع المكالمات

- الهاتف مقابل اللقاء المباشر: فروق النبرة والإيقاع وتدوين الملاحظات
- الاستماع النشط وطرح الأسئلة: الأسئلة المفتوحة والمغلقة والتوضيحية في التطبيق
- إجراء التعامل مع المكالمات: الترحيب والفرز والتحويل وتدوين الرسائل بدقة
- عوائق الفهم: الضوضاء والمصطلحات والافتراضات وطرق إزالتها
- اللياقة بين الثقافات: التحيات والأسماء ودرجة الرسمية مع المتصلين من الخارج

اليوم 4: كتابة البريد الإلكتروني والخطابات والمذكرات

- البريد الإلكتروني مقابل الخطاب مقابل المذكرة: اختيار الصيغة المناسبة لكل جمهور
- مبادئ الكتابة الواضحة: جمل قصيرة وأفعال مبنية للمعلوم وطلب واحد واضح
- الخطابات الرسمية: التنسيق والتحية وسطور المرجع وأعراف الختام
- التقارير القصيرة والمذكرات: ترتيب الحقائق والنتائج والخطوات التالية
- إشعارات الاجتماعات والتذكيرات: صياغة الدعوات وطلبات جدول الأعمال والمتابعة

اليوم 5: برامج Microsoft Office للعمل اليومي

- قواعد Outlook مقابل الفرز اليدوي: أتمتة صندوق الوارد مقارنة بالحفظ اليدوي
- تقويم Outlook وجهات الاتصال: المواعيد المشتركة وطلبات الاجتماعات ودفاتر العناوين
- ميزات الإنتاجية في Word: الأنماط والقوالب ودمج المراسلات للخطابات المتكررة
- Excel للقوائم اليومية: الجداول والفرز والتصفية والصيغ البسيطة
- أساسيات PowerPoint: إعداد شرائح واضحة لعرض يقدمه المدير

اليوم 6: التعاون السحابي والمساعدات الرقمية

- Google Workspace مقابل Microsoft 365: تطبيقات متقابلة للبريد والمستندات والمشاركة
- منصات الجدولة الإلكترونية: صفحات الحجز والمناطق الزمنية وإعدادات التوفر
- لوحات المهام وتطبيقات قوائم العمل: تتبع الطلبات من وصولها إلى إنجازها
- منصات الاجتماعات الافتراضية: إعداد المكالمات والروابط ومشاركة الشاشة
- مساعدات الكتابة والتلخيص بالذكاء الاصطناعي: الاستخدامات والحدود ومراجعة النتائج قبل الإرسال

اليوم 7: تخطيط اليوم وتطبيق إجراءات المكتب

- العاجل مقابل المهم: استخدام مصفوفة الأولويات لترتيب مهام اليوم
- خدمة عدة مديرين: قواعد المواعيد وأوقات الإنجاز المتفق عليها
- تخطيط التقويم ومضيعات الوقت: الفواصل الزمنية والمواعيد المتكررة والحد من المقاطعات
- محاكاة صندوق الوارد: تطبيق الحفظ والكتابة وترتيب الأولويات على صباح عمل كامل
- ملف إجراءات المكتب: استكمال نظام الحفظ وقواعد المواعيد والنماذج

المهارات التي ستكتسبها

- تخطيط المواعيد
- حفظ السجلات
- فرز المكالمات
- الكتابة الواضحة
- دمج المراسلات
- التعامل مع القوائم في الجداول
- مشاركة الملفات السحابية

لماذا تحضر هذه الدورة

- من بريد ومواعيد موروثة بلا نظام إلى قواعد تبقيهما تحت السيطرة كل يوم
- من ملفات تحفظ في أي مكان متاح إلى نظام تسمية ومجلدات يستطيع الفريق كله البحث فيه
- من إعادة كتابة الخطابات عدة مرات إلى نماذج وعادات كتابة واضحة تنجزها صحيحة من المرة الأولى
- من تعلم العمل بالتجربة والخطأ إلى ملف إجراءات مكتب يغطي الحفظ والمواعيد والمراسلات

الخاتمة

عمل السكرتارية في هذا المستوى هو حرفة إبقاء المعلومات والوقت والرسائل في حركة منتظمة ليتفرغ الفريق لمهامه. وتوضح الدورة ثلاثة فروق: الحفظ الورقي مقابل الإلكتروني، والعمل العاجل مقابل المهم، والبريد الإلكتروني مقابل الخطاب والمذكرة. وهي مناسبة للسكرتيرين وموظفي الاستقبال والمساعدين الجدد على العمل أو العائدين إليه ممن يحتاجون إلى أساس متين خلال سبعة أيام قبل أي دراسة أطول لممارسات مكاتب الإدارة العليا.

الأسئلة الشائعة عن الدورة

ما مهارات السكرتارية والعمل المكتبي الحديثة؟

هي الممارسات اليومية لإدارة مكتب العمل: تنظيم المواعيد والملفات، والرد على المكالمات والزوار، وكتابة مراسلات واضحة، واستخدام البرمجيات والتطبيقات السحابية لإنجاز الطلبات بدقة وفي موعدها.

ما الفرق بين المهام العاجلة والمهمة في عمل السكرتارية؟

المهمة العاجلة موعدها قريب، أما المهمة المهمة فأثرها كبير في أهداف الفريق. ولا يتطابق الأمران دائما، لذلك يخطط السكرتير للعمل المهم في جدوله بدلا من ترك الطلبات العاجلة تملأ اليوم كله.

ما الأساليب التي تتبعها دورة مهارات السكرتارية والعمل المكتبي الحديثة؟

تتبع الدورة دورة حياة السجلات في الحفظ، ومصفوفة العاجل والمهم في التخطيط، ومبادئ الكتابة الواضحة في المراسلات، مع التطبيق في Outlook و Word و Excel و PowerPoint و Google Workspace.

هل تناسب دورة مهارات السكرتارية والعمل المكتبي الحديثة موظف الاستقبال؟

نعم. يتدرب موظف الاستقبال على فرز المكالمات وتدوين الرسائل واستقبال الزوار، ويكتسب عادات المواعيد والحفظ والكتابة التي تمكنه من تغطية مهام السكرتارية عند الحاجة.

UK Training
PARTNER

ماذا ينتج المشاركون في دورة مهارات السكرتارية والعمل المكتبي الحديثة؟

ينتج المشاركون ملف إجراءات مكتب يضم نظام مجلدات وتسمية، وقواعد مواعيد لمدير واحد أو أكثر، ونماذج للخطابات والبريد والمذكرات وإشعارات الاجتماعات.