BLACKBIRD FOR TRAINING

# أساسيات مهارات السكرتارية

February 2027 19 – 15

أمستردام (هولندا)

UK Traininig

PARTNER



www.blackbird-training.com

# أساسيات مهارات السكرتارية

**المرجع:** 289367_3099 **التاريخ:** 15 – 19 February 2027 **المكان:** أمستردام (هولندا) **الرسوم:** GBP 5200

## مقدمة

تعد مهارات السكرتارية من الأساسيات الضرورية لنجاح أي منظمة، حيث تلعب دورًا حيويًا في تنظيم وتنسيق العمليات اليومية لضمان سير العمل بسلاسة وكفاءة. تهدف دورة "أساسيات مهارات السكرتير" إلى تزويد المشاركين بالمعرفة والمهارات الأساسية اللازمة للقيام بالمهام السكرتارية بشكل فعّال. تتناول الدورة مهارات إدارة المواعيد، وإدارة الوثائق، ومهارات الاتصال المهني، واستخدام الأدوات التكنولوجية الحديثة. الهدف هو تمكين المشاركين من أداء مهامهم بكفاءة عالية، مما يساهم في تحقيق أهداف المنظمة وتعزيز بيئة العمل.

## أهداف الدورة

بنهاية الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- تعريف وفهم دور مدير المكتب والمشرف الإداري.
- تنفيذ استراتيجيات الاتصال الشفوي والكتابي اللازمة للقيام بالمسؤوليات بشكل فعال.
- تطوير النهج الخدمي المناسب للعميل الداخلي والخارجي.
- تحديد الأسباب الرئيسية للتوتر وتطبيق التقنيات اللازمة للتحكم فيه.
- تطبيق تقنيات إدارة الوقت اللازمة لتحسين إنتاجية المكتب.
- تنظيم الاجتماعات بشكل فعّال.
- التعامل مع المكالمات الهاتفية بطريقة مهنية.



## محاور الدورة

### اليوم الأول: دور مدير المكتب والمشرف الإداري

- الاختلاف بين التصور والواقع: فهم الفروق بين التصور التقليدي والواقع في مهام السكرتير.
- الـ 3Ds للمديرين الناجحين: كيف تكون مميزًا وبعيدًا عن الروتين التقليدي.
- المهارات المطلوبة للنجاح: تحديد المهارات الأساسية التي يحتاجها السكرتير الناجح.
- ما الذي يتطلبه الأمر لتكون "نجمًا" في العمل.
- تحديد دورك: التعرف على دورك الفعلي في المنظمة وكيفية تأثيره على الأداء العام.

### اليوم الثاني: مهارات الاتصال الشفوي والكتابي الفعّالة

- تحسين المصداقية وكسب الاعتراف في بيئة العمل.
- أهمية امتلاك موقف إيجابي في التعامل مع الزملاء والعملاء.
- التمتع بالقدرة على التعبير عن الذات: كيف تكون حازمًا دون أن تكون عدائيًا.
- بيع أفكارك للمدير، الزملاء، المرؤوسين والعملاء: استراتيجيات التأثير في المحيط المهني.
- تحضير العروض المهنية: كيفية تقديم العروض التي تجذب الانتباه وتحقق الهدف.
- ما الذي يشكل الكتابة التجارية المهنية: أسس الكتابة التي تترك انطباعًا إيجابيًا.
- الأسلوب والتخطيط في كتابة رسائل البريد الإلكتروني والمراسلات الرسمية.
- تحقيق هدفك مع القارئ: توقعات القراء وكيفية تلبية احتياجاتهم.

### اليوم الثالث: تقنيات إدارة التوتر

- أسباب وأعراض التوتر: كيفية التعرف على علامات التوتر عند العمل تحت ضغط.
- تحديد مصادر التوتر وكيفية معالجتها.
- كيف يؤثر التوتر على الأداء: فهم كيفية تأثير التوتر على الإنتاجية.
- صياغة خطة شاملة لإدارة التوتر: تقنيات واستراتيجيات لتقليل تأثير التوتر في بيئة العمل.
- إدارة الوقت: تحديد وتحديد أولويات المهام المهمة.
- التخلص من مضيعات الوقت: كيفية إدارة الوقت بشكل فعال.
- تحليل سجلات الوقت: كيفية إعداد سجلات الوقت والاستفادة منها لتحسين الأداء.



## اليوم الرابع: تنظيم الاجتماعات

- عناصر الاجتماع الفعّال: كيفية تنظيم الاجتماعات لتحقيق أقصى فائدة.
- إعداد جدول الأعمال: أهمية تخطيط الاجتماعات بشكل جيد.
- التعامل مع مضيعات الوقت في الاجتماعات: كيفية التعامل مع الأشخاص الذين يؤثرون على سير الاجتماعات.
- كتابة محاضر الاجتماعات: كيفية تسجيل قرارات وأعمال الاجتماعات بدقة وفعالية.
- مسؤوليات القائد والمشاركين في الاجتماعات: فهم الأدوار لتحقيق نتائج مثمرة.

## اليوم الخامس: استخدام الهاتف بشكل مهني

- التعامل المهني مع المكالمات الهاتفية: قواعد التعامل مع المكالمات الواردة بطريقة مهنية.
- أهمية الاستماع الجيد: كيف تكون مستمعًا جيدًا في المكالمات الهاتفية.
- خطوات التعامل مع المكالمات الواردة: كيفية الرد على المكالمات بطريقة منظمة وفعّالة.
- التعامل مع المتصلين الصعبين: استراتيجيات للحفاظ على هدوئك وتقديم الخدمة بأفضل شكل.
- تحديد مشاكل الهاتف الشائعة وصياغة حلول للتعامل معها.

## لماذا يجب عليك حضور هذه الدورة؟ الايجابيات والسلبيات!

إن دورة مهارات السكرتارية هذه تعد من الفرص الذهبية للمحترفين الراغبين في تطوير مهاراتهم في المجال الإداري، سواء كنت مبتدئًا أو تسعى لتوسيع مهاراتك في السكرتارية. التدريب على المهارات السكرتارية سيمنحك القدرة على أداء مهامك بكفاءة أكبر، ويساعدك في التميز في بيئة العمل.

الفوائد الأساسية من حضور هذه الدورة تشمل:

- تطوير مهارات السكرتارية الأساسية و مهارات السكرتير التنفيذي اللازمة في أي منظمة.
- تعزيز مهارات الاتصال السكرتارية واكتساب مهارات السكرتارية المتقدمة في التواصل الكتابي والشفوي.
- تعلم كيفية التعامل مع التوتر بفعالية وتحقيق أقصى استفادة من إدارة الوقت.
- تعلم مهارات تنظيم الاجتماعات و التعامل مع المكالمات الهاتفية بشكل مميز.
- الحصول على تدريب متخصص في التدريب على السكرتارية و تدريب السكرتير التنفيذي لتحسين الأداء الشخصي والمهني.



## الخاتمة

ستساعدك هذه الدورة على اكتساب المهارات السكرتارية الأساسية والمتقدمة التي تتيح لك التعامل مع تحديات العمل المكتبي بكفاءة عالية. ستتمكن من تحسين مهاراتك في الاتصال السكرتاري، وإدارة الوقت، وتنظيم الاجتماعات، مما سيسهم في زيادة الإنتاجية وتحسين بيئة العمل بشكل عام. إن حصولك على شهادة تدريب السكرتير من هذه الدورة سيزيد من فرصك في التميز الوظيفي والارتقاء بمستوى الأداء الإداري داخل المنظمة.

**تم تصميم هذه الدورة لتلبية متطلبات مهارات السكرتير سواء كنت تبحث عن تدريب سكرتاري متقدم أو ترغب في تحسين مهارات السكرتير التنفيذي الخاصة بك. إنها فرصة لتعزيز مهاراتك في الدعم التجاري وتحقيق التفوق في دورك كـ سكرتير ممتاز.**

