



# ainfct

المؤسسة العربية للاستشارات والتدريب وتطوير الأداء  
AINFCT | info@ainfct.com | www.ainfct.com

## الجدارات السلوكية والإدارية والفنية الشاملة في إدارة المكاتب

### فكرة الدورة

تشهد بيئات العمل الحديثة تطوراً متسارعاً في أدوار السكرتارية وإدارة المكاتب، حيث لم تعد هذه الوظائف تقتصر على تنفيذ الأعمال الروتينية، بل أصبحت عنصراً داعماً لاستمرارية الأعمال، وتنظيم المعلومات، وتنسيق الاتصالات، وتحسين جودة الخدمات الإدارية. ويتطلب ذلك امتلاك جدارات متوازنة تجمع بين السلوك المهني، والقدرة التنظيمية، والمهارات الفنية، واستخدام الأدوات المكتبية بكفاءة.

يقدم هذا البرنامج من AINFCT إطاراً تدريبياً عملياً يساعد المشاركين على تطوير قدراتهم في إدارة المكاتب، وتنظيم الأولويات، والتعامل مع المراسلات والاجتماعات، وتحسين التواصل المهني، وإدارة الوقت والوثائق والمتابعة الإدارية. كما يركز البرنامج على بناء السلوك المؤسسي، وفهم متطلبات السرية، والانضباط، وجودة الخدمة الداخلية.

يمتاز البرنامج بتركيزه على التطبيقات اليومية الواقعية التي تمكّن المشاركين من رفع مستوى الأداء المكتبي وتحقيق أثر إداري ملموس داخل المؤسسة.

### أهداف الدورة

فيما يلي الأهداف الرئيسية لهذا البرنامج التدريبي:

- تطوير مهارات إدارة المكاتب بكفاءة مهنية.
- تنظيم الأعمال اليومية وفق الأولويات المؤسسية.
- تحسين جودة التواصل الإداري الداخلي.
- إدارة المراسلات والوثائق بأسلوب منظم.
- تعزيز السلوك المهني في بيئة العمل.
- تطبيق أدوات المتابعة والتنسيق المكتبي.

## منهجية الدورة

- عروض تفاعلية قصيرة مدعومة بأمثلة عملية.
- تمارين فردية وجماعية على مواقف مكتبية واقعية.
- محاكاة لإدارة المراسلات والاجتماعات والأولويات.
- نقاشات موجهة لتبادل الخبرات بين المشاركين.
- تطبيقات عملية لبناء خطة تحسين أداء مكتبي.

## أثر الدورة على المنظمة

يمكن تعزيز كفاءة العمل الإداري والمكتبي من خلال:

- تحسين انسيابية الإجراءات الإدارية اليومية.
- تقليل الأخطاء في المراسلات والمتابعة.
- رفع جودة الدعم المقدم للإدارات.
- تعزيز صورة المؤسسة أمام المتعاملين.

## أثر الدورة على المتدربين

يساعد البرنامج المشاركين على:

- اكتساب ثقة أعلى في تنفيذ المهام.
- تحسين مهارات التنظيم وإدارة الوقت.
- التعامل المهني مع الضغوط اليومية.
- تطوير أسلوب تواصل إداري فعال.

## الشهادات

شهادة معتمدة من AINFCT

## الفئة المستهدفة

يستهدف هذا البرنامج العاملين في وظائف السكرتارية وإدارة المكاتب والدعم الإداري، ممن يحتاجون إلى تطوير أدائهم اليومي وتعزيز جداراتهم المهنية. كما يناسب المشاركين في المستوى المتوسط الذين يمتلكون خبرة عملية أولية ويرغبون في رفع جودة أدائهم.

- السكرتيرون والسكرتيرات في الإدارات المختلفة.
- موظفو إدارة المكاتب والدعم الإداري.
- منسقو الإدارات والمساعدون الإداريون.
- موظفو الاستقبال والخدمات المكتبية.
- المرشحون لتولي مهام تنسيق مكثبي أوسع.

### اليوم الأول: الدور الحديث للسكرتارية وإدارة المكاتب

- مفهوم إدارة المكاتب في بيئات العمل الحديثة.
- تطور أدوار السكرتارية من التنفيذ إلى الدعم الإداري.
- العلاقة بين إدارة المكتب وكفاءة المؤسسة.
- الجدارات الأساسية للعاملين في المكاتب.
- أخلاقيات العمل والانضباط المهني.
- مؤشرات التميز في الأداء المكتبي.

### اليوم الثاني: الجدارات السلوكية والمهنية في بيئة المكتب

- السلوك المؤسسي وأثره على جودة العمل.
- مهارات اللباقة والتعامل مع مختلف الشخصيات.
- إدارة الانطباع المهني داخل وخارج المؤسسة.
- السرية المهنية وحماية المعلومات الحساسة.
- التعامل مع المواقف المحرجة والضاغطة.
- بناء الثقة مع المديرين والزلاء والمتعاملين.

### اليوم الثالث: تنظيم العمل اليومي وإدارة الأولويات

- تحليل المهام اليومية وتصنيفها.
- تحديد الأولويات وفق الأهمية والاستعجال.
- إعداد قوائم العمل وخطط المتابعة.
- التعامل مع المقاطعات وتداخل المهام.
- استخدام مصفوفة أيزنهاور في تنظيم الأولويات.
- تحسين الإنتاجية الشخصية في العمل المكتبي.

#### اليوم الرابع: إدارة الوقت وجدولة الأعمال

- مبادئ إدارة الوقت في المكاتب الإدارية.
- إعداد الجداول اليومية والأسبوعية.
- تنسيق المواعيد والاجتماعات والالتزامات.
- إدارة التقويمات الورقية والإلكترونية.
- متابعة المواعيد النهائية والتذكيرات.
- الحد من مضيعات الوقت في بيئة المكتب.

#### اليوم الخامس: الاتصالات الإدارية والتواصل المهني

- عناصر الاتصال الإداري الفعال.
- مهارات الإصغاء وطرح الأسئلة المهنية.
- التواصل مع المديرين والزلاء والمتعاملين.
- إدارة المكالمات الهاتفية باحترافية.
- التعامل مع الشكاوى والاستفسارات الأولية.
- آداب التواصل الإلكتروني والرسائل الرسمية.

#### اليوم السادس: إعداد المراسلات والتقارير الإدارية

- أنواع المراسلات الإدارية واستخداماتها.
- صياغة الرسائل الرسمية والمذكرات الداخلية.
- تنظيم محتوى البريد الإلكتروني المهني.
- إعداد تقارير موجزة وواضحة للإدارة.
- مراجعة اللغة والتنسيق قبل الإرسال.
- توثيق المراسلات وحفظها بطريقة منهجية.

#### اليوم السابع: إدارة الوثائق والملفات والمعلومات

- دورة حياة الوثيقة داخل المكتب.
- أساليب التصنيف والفهرسة والحفظ.
- تنظيم الملفات الورقية والإلكترونية.

- إدارة الإصدارات والتحديثات والسجلات.
- حماية الوثائق والبيانات من سوء الاستخدام.
- استرجاع المعلومات بسرعة ودقة.

#### اليوم الثامن: تنظيم الاجتماعات والفعاليات الإدارية

- مراحل التحضير للاجتماعات الرسمية.
- إعداد جدول الأعمال وتوزيعه.
- تنسيق الحضور والمكان والوسائل الداعمة.
- تدوين محاضر الاجتماعات بطريقة مهنية.
- متابعة التوصيات والقرارات بعد الاجتماع.
- التعامل مع التغييرات الطارئة في المواعيد.

#### اليوم التاسع: المهارات الفنية والأدوات المكتبية الرقمية

- استخدام تطبيقات معالجة النصوص باحترافية.
- إعداد الجداول والقوائم باستخدام التطبيقات المكتبية.
- تنظيم البريد الإلكتروني والمجلدات الرقمية.
- استخدام أدوات المشاركة والتخزين السحابي.
- إنشاء نماذج متابعة بسيطة وفعالة.
- تطبيقات الذكاء الاصطناعي الداعمة للأعمال المكتبية.

#### اليوم العاشر: التكامل المهني و خطة تحسين الأداء المكتبي

- ربط الجدارات السلوكية والإدارية والفنية.
- تحليل تحديات العمل المكتبي اليومية.
- تصميم خطة شخصية لتحسين الأداء.
- تطبيقات عملية على مواقف مكتبية شائعة.
- مراجعة أفضل الممارسات في إدارة المكتب.
- استخلاص الدروس وخطوات التطبيق بعد البرنامج.

## course\_daily\_schedule

ينفذ البرنامج على مدى 10 أيام تدريبية، بواقع 4 ساعات يومياً. يتضمن كل يوم مزيجاً من العرض المفاهيمي، والنقاش التفاعلي، والتطبيقات العملية، ودراسة مواقف مكتبية واقعية. يبدأ اليوم عادة بمراجعة سريعة للموضوع السابق، ثم تقديم المحور الرئيسي، يعقبه نشاط تطبيقي أو تمرين مهاري، وينتهي بخلاصة عملية قابلة للتطبيق في بيئة العمل.

## course\_assessment

يعتمد تقييم المشاركين على التفاعل أثناء الجلسات، وتنفيذ التمارين العملية، والمشاركة في النقاشات، وتطبيق المهارات المكتسبة في سيناريوهات تدريبية. وفي نهاية البرنامج يحصل المشاركون على شهادة حضور أو إتمام من AINFCT وفق متطلبات المشاركة المعتمدة.

## course\_key\_competencies

- إدارة المكاتب.
- التنظيم الإداري.
- التواصل المهني.
- إدارة الوقت.
- إدارة الوثائق.
- السلوك المؤسسي.

**مكتب القاهرة الرئيسي**

القاهرة، جمهورية مصر العربية  
7 شارع وهران، الطيران، مدينة نصر  
201152466358+

info@ainfct.com

ainfct.com

رقم التسجيل الضريبي: 472920235

## مكتب مدريد الفرعي

مدريد، إسبانيا

شارع الصحة 3، وسط المدينة، 28013 مدريد

training@ainfct.com

ainfct.com