



ainfct

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

دبلوم السكرتارية وإدارة المكاتب التنفيذية

فكرة الدورة

تؤدي السكرتارية وإدارة المكاتب التنفيذية دوراً محورياً في تعزيز كفاءة العمل الإداري ودعم القيادات في بيئات عمل تتطلب سرعة استجابة، ودقة تنظيم، وقدرة عالية على إدارة المعلومات والاتصالات. ومع تطور نماذج العمل الحديثة، لم يعد دور السكرتير التنفيذي مقتصرًا على المهام التقليدية، بل أصبح مرتبطاً بإدارة الأولويات، وتنسيق الاجتماعات، وصياغة المراسلات، وحفظ السجلات، والتعامل المهني مع أصحاب المصلحة. يقدم هذا الدبلوم من AINFCT إطاراً تدريبياً متكاملًا يساعد المشاركين على بناء مهارات مكتبية وتنظيمية متقدمة، مع التركيز على التطبيق العملي في إدارة الوقت، الاتصالات الرسمية، البروتوكول، المتابعة، إعداد التقارير، واستخدام الأدوات الرقمية الداعمة للعمل التنفيذي. كما يوازن البرنامج بين المفاهيم الإدارية والمهارات اليومية التي يحتاجها العاملون في المكاتب التنفيذية. تم تصميم البرنامج ليمنح المشاركين تجربة تدريبية عملية تعزز الجاهزية المهنية وتدعم جودة الأداء الإداري داخل المؤسسات.

أهداف الدورة

فيما يلي الأهداف الرئيسية لهذا البرنامج التدريبي:

- تطبيق مبادئ السكرتارية التنفيذية الحديثة.

- تنظيم أعمال المكتب وفق أولويات واضحة.
- إعداد مراسلات وتقارير إدارية احترافية.
- إدارة الاجتماعات والملفات بكفاءة عالية.
- استخدام أدوات رقمية داعمة للعمل المكتبي.
- تعزيز السلوك المهني في بيئة العمل.

منهجية الدورة

- عروض تفاعلية قصيرة مدعومة بأمثلة من بيئة العمل.
- تمارين تطبيقية على المراسلات والاجتماعات والمتابعة.
- دراسات حالة تحاكي تحديات المكتب التنفيذي.
- مناقشات جماعية لتبادل الخبرات والممارسات.
- تطبيقات ختامية لقياس الجاهزية المهنية.

أثر الدورة على المنظمة

- يمكن رفع جودة الدعم الإداري والتنفيذي من خلال:
- تحسين انسيابية الأعمال المكتبية اليومية.
 - تقليل أخطاء التنسيق والمتابعة الإدارية.
 - تعزيز جودة الاتصال الداخلي والخارجي.
 - دعم القيادات بمعلومات منظمة وموثوقة.

أثر الدورة على المتدربين

يساعد البرنامج المشاركين على:

- اكتساب ثقة أعلى في المهام التنفيذية.
- تحسين إدارة الوقت والأولويات.
- تطوير مهارات الاتصال والكتابة الرسمية.
- التعامل المهني مع المواقف اليومية.

الشهادات

شهادة معتمدة من AINFCT

الفئة المستهدفة

يناسب هذا البرنامج العاملين في مجالات الدعم الإداري والسكرتارية وإدارة المكاتب، خاصة من يحتاجون إلى تطوير أدائهم في تنظيم العمل التنفيذي والتواصل المهني.

- السكرتيرون والمساعدون الإداريون والتنفيذيون.
- منسفو المكاتب والإدارات والأقسام.
- موظفو الدعم الإداري وخدمات المتعاملين.
- العاملون المرشحون لأدوار مكتبية تنفيذية.
- المشرفون على أعمال السكرتارية والمكاتب.

اليوم الأول: مدخل إلى السكرتارية التنفيذية وإدارة المكاتب

- مفهوم السكرتارية الحديثة وأدوارها المؤسسية.
- الفروق بين السكرتارية العامة والتنفيذية.
- مسؤوليات الدعم الإداري للقيادات والإدارات.
- أخلاقيات المهنة والسرية والانضباط المهني.
- مؤشرات جودة الأداء في العمل المكتبي.

اليوم الثاني: بيئة المكتب التنفيذي وتنظيم العمل اليومي

- تحليل طبيعة العمل داخل المكتب التنفيذي.
- تنظيم مساحة العمل والوثائق والأدوات.
- إدارة تدفق المهام والمراسلات والطلبات.
- تحديد الأولويات ومتابعة الأعمال المفتوحة.
- بناء روتين يومي فعّال للمكتب.

اليوم الثالث: مهارات الاتصال الإداري والمهني

- أسس الاتصال الرسمي داخل المؤسسات.
- مهارات الاستماع الفعال وطرح الأسئلة.
- التعامل مع الاتصالات الهاتفية الرسمية.
- إدارة التواصل مع الزوار وأصحاب المصلحة.
- تجنب سوء الفهم في الرسائل الإدارية.

اليوم الرابع: المراسلات الإدارية باللغة المهنية

- أنواع المراسلات الإدارية واستخداماتها.
- صياغة الخطابات والمذكرات الداخلية.
- كتابة رسائل البريد الإلكتروني الرسمي.

- اختيار النبرة المهنية المناسبة للمخاطبات.
- مراجعة اللغة والتنسيق قبل الإرسال.

اليوم الخامس: إدارة الوقت وتحديد الأولويات

- مفهوم الوقت في العمل التنفيذي.
- تمييز المهام العاجلة والمهمة.
- تطبيق مصفوفة الأولويات في المكتب.
- التعامل مع المقاطعات وضغط المهام.
- إعداد خطة عمل يومية وأسبوعية.

اليوم السادس: إدارة الاجتماعات التنفيذية

- التخطيط للاجتماعات قبل انعقادها.
- إعداد جدول الأعمال والمواد الداعمة.
- تنسيق الدعوات والحضور والترتيبات.
- تدوين محاضر الاجتماعات بدقة.
- متابعة القرارات والتكليفات بعد الاجتماع.

اليوم السابع: تنظيم الملفات والسجلات الإدارية

- مبادئ التصنيف والفهرسة والحفظ.
- إدارة الملفات الورقية والإلكترونية.
- ضبط الإصدارات والوثائق المتداولة.
- تطبيق قواعد السرية وحماية البيانات.
- استرجاع المعلومات بسرعة ودقة.

اليوم الثامن: إدارة البريد والمراسلات الواردة والصادرة

- استلام وفرز وتوجيه المراسلات.
- توثيق البريد الوارد والصادر.
- متابعة الردود والمواعيد النهائية.

- إدارة البريد الإلكتروني بكفاءة.
- أرشفة المراسلات وفق نظام واضح.

اليوم التاسع: إعداد التقارير والعروض الإدارية

- أنواع التقارير المستخدمة في المكتب.
- جمع المعلومات وتنظيمها قبل الكتابة.
- بناء تقرير إداري مختصر وواضح.
- إعداد ملخصات تنفيذية للقيادات.
- تنسيق العروض التقديمية الداعمة.

اليوم العاشر: مهارات البروتوكول والإتيكيت المهني

- قواعد السلوك المهني في الاستقبال.
- إتيكيت التعامل مع القيادات والزوار.
- تنظيم الزيارات والاجتماعات الرسمية.
- التعامل مع الثقافات والشخصيات المختلفة.
- إدارة الانطباع المهني للمكتب.

اليوم الحادي عشر: خدمة المستفيدين وإدارة العلاقات

- تحديد فئات المستفيدين من المكتب.
- التعامل مع الاستفسارات والشكاوى.
- بناء علاقات عمل إيجابية وفعالة.
- إدارة المواقف الحساسة بهدوء.
- الحفاظ على صورة مؤسسية مهنية.

اليوم الثاني عشر: إدارة المهام والمتابعة التنفيذية

- تحويل التوجيهات إلى مهام قابلة للمتابعة.
- استخدام سجلات المتابعة ولوحات الأعمال.
- تتبع المواعيد والالتزامات والتكليفات.

• التصعيد المهني عند تأخر الإنجاز.

• إعداد تقارير متابعة دورية.

اليوم الثالث عشر: استخدام التطبيقات المكتبية الرقمية

• تنظيم العمل باستخدام تطبيقات التقييم.

• إدارة الملفات عبر الأنظمة السحابية.

• استخدام جداول البيانات للمتابعة.

• تطبيقات إدارة المهام والتعاون.

• ضوابط الاستخدام الآمن للأدوات الرقمية.

اليوم الرابع عشر: إدارة المعلومات والسرية المهنية

• تصنيف المعلومات حسب الحساسية.

• ضوابط مشاركة المعلومات داخل المؤسسة.

• حماية كلمات المرور والملفات المهمة.

• التعامل مع الوثائق السرية بأمان.

• تقليل مخاطر التسريب الإداري.

اليوم الخامس عشر: مهارات حل المشكلات في المكتب

• تشخيص المشكلات الإدارية اليومية.

• تحليل الأسباب وتحديد البدائل.

• اختيار الحل العملي المناسب.

• التعامل مع تضارب المواعيد والطلبات.

• توثيق الدروس المستفادة من الحالات.

اليوم السادس عشر: إدارة الضغوط والمواقف الصعبة

• مصادر الضغط في المكاتب التنفيذية.

• تنظيم العمل عند تعدد المطالب.

• التعامل مع الشخصيات الصعبة مهنيًا.

- إدارة الانفعالات في بيئة العمل.
- الحفاظ على التوازن والتركيز.

اليوم السابع عشر: التنسيق الإداري بين الإدارات

- فهم قنوات التنسيق المؤسسي.
- تبادل المعلومات بين الوحدات المختلفة.
- متابعة الطلبات المشتركة بين الإدارات.
- توضيح المسؤوليات وتجنب الازدواجية.
- دعم التكامل في تنفيذ الأعمال.

اليوم الثامن عشر: التخطيط للفعاليات والزيارات الرسمية

- تحديد متطلبات الفعاليات والاجتماعات الموسعة.
- إعداد قوائم الحضور والمهام اللوجستية.
- تنسيق القاعات والمواد والضيافة.
- متابعة التنفيذ أثناء الفعالية.
- تقييم التنظيم بعد انتهاء الفعالية.

اليوم التاسع عشر: قياس أداء المكتب التنفيذي

- تحديد مؤشرات الأداء المكتبي.
- قياس سرعة الاستجابة ودقة المتابعة.
- تحليل الأخطاء المتكررة في العمل.
- تحسين الإجراءات والنماذج المستخدمة.
- إعداد خطة تطوير للأداء المكتبي.

اليوم العشرون: تطبيقات ختامية ومحاكاة عملية

- محاكاة يوم عمل داخل مكتب تنفيذي.
- إعداد مراسلات ومحاضر وتقارير عملية.
- تنظيم جدول أعمال ومهام متابعة.

- مراجعة حالات واقعية من بيئة العمل.
- عرض خطة تحسين شخصية للمشارك.

course_daily_schedule

يمتد البرنامج لمدة 20 يوماً تدريبياً بواقع 4 ساعات يومياً. يبدأ كل يوم بمراجعة مختصرة لمخرجات اليوم السابق، ثم عرض المفاهيم الأساسية، يلي ذلك تطبيقات عملية وتمارين فردية أو جماعية. ويُختتم اليوم بمراجعة سريعة للنقاط الرئيسية وتكليف تطبيقي قصير يدعم انتقال المهارة إلى بيئة العمل.

course_assessment

يتم تقييم المشاركين من خلال المشاركة في النقاشات، التمارين العملية، نماذج المراسلات، إعداد محاضر الاجتماعات، ومحاكاة إدارة المكتب التنفيذي في اليوم الختامي. يحصل المشاركون الذين يستوفون متطلبات الحضور والمشاركة على شهادة حضور أو إتمام صادرة من AINFCT.

course_key_competencies

- إدارة المكاتب التنفيذية.
- الاتصال الإداري المهني.
- تنظيم الاجتماعات والمراسلات.
- إدارة الوقت والأولويات.
- حفظ السجلات والمعلومات.
- المتابعة والتنسيق 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