



Course الأخصائي المعتمد في الأعمال المكتبية والإدارية

فندق سانت ريجيس كوالالمبور

2026-01-23

\$ 3950

الفندق :

تاريخ النهاية :

السعر :

كوالالمبور

2026-01-19

Week 1

المدينة :

تاريخ البداية :

الفترة :

فكرة الدورة التدريبية

يؤدي هذا البرنامج التدريبي إلى تمكين مهني المكاتب الجدد من إحداث أثر قوي وإيجابي في مكان العمل. ويركز على القدرات الأساسية التي ستحتاجها من أجل تقديم شخصية واثقة وفعالة. فالاستناد على هذا البرنامج يشكل بحثاً متعمقاً للسلوكيات والمهارات الضرورية لتحقيق التميز في بيئة مكتبك والحفاظ عليه. ويركز البرنامج 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 ويخفض مستوى ضغط العمل، وكيف يمكنك تنظيم وإدارة الاجتماعات الفعالة وتحسين قدرتك على استخدام الهاتف.

أهداف الدورة التدريبية

سيتمكن المشاركون في نهاية هذه الدورة 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

هذه الدورة التدريبية موجهة لـ:

دورة الأخصائي المعتمد في الأعمال المكتبية والإدارية مصممة لكل من:

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

منهجية الدورة

تركز الدورة على تطوير مهارات مديري المكاتب والإداريين من خلال تعزيز الكفاءات الأساسية في الإدارة الفعّالة، بما يشمل إدارة الوقت وتحديد الأولويات، مهارات التواصل الكتابي واللفظي، إعداد المراسلات المهنية والعروض التقديمية، تقديم الخدمات للعملاء الداخليين والخارجيين، التعامل مع الشكاوى، إدارة ضغوط العمل، وتنظيم الاجتماعات واستخدام الهاتف بشكل احترافي، مع تطبيق عملي للمهارات المكتسبة.

محاور الدورة

اليوم الأول:

دور الإداري ومدير المكتب

- 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

إدارة الوقت

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

اليوم الثاني:

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 الثالث:

تقديم الخدمات للعملاء الداخليين والخارجيين

- فهم الاحتياجات الخاصة بالعملاء الداخليين والخارجيين
- إزالة عوائق تقديم الخدمة
- تقديم خدمات ممتازة
- تحليل عقلية الصومعة
- معالجة الشكاوى

اليوم الرابع:

أساليب إدارة ومواجهة ضغوط العمل

- الأسباب والأعراض
- تحديد مسببات ضغط العمل
- كيف يؤثر ضغط العمل على الأداء
- وضع خطة إدارة شاملة لضغوطات العمل

اليوم الخامس:

تنظيم الاجتماعات

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

استخدام الهاتف بشكل مناسب

- السلوك المهني عند استخدام الهاتف
- قواعد الإنصات الجيد
- خطوات التعامل المحترف عند الرد على مكالمة هاتفية

- التعامل مع الشخصيات الصعبة من المتصلين
- تحديد مشاكل المكالمات الهاتفية الشائعة وإيجاد الحلول

الشهادات المُعتمَدة

عند إتمام هذا البرنامج التدريبي بنجاح، سيتم منح المشاركين شهادة هاي بوينت رسمياً، اعترافاً بمعارفهم وكفاءاتهم المثبتة في الموضوع. تُعد هذه الشهادة دليلاً رسمياً على كفاءتهم والتزامهم بالتطوير المهني.