JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة المهارات المهنية للإداريين والسكرتارية

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة المهارات المهنية للإداريين والسكرتارية

المهارات المهنية للإداريين والسكرتارية دورة تدريبية مدتها أسبوع لموظفي الإدارة المكتبية والسكرتارية والمساعدين الشخصيين، يخرج منها المشاركون بدليل المعايير المهنية للمكتب الذي يضبط السلوك والكتمان والمحاضر والسفر والتواصل مع أصحاب المصلحة. وتقيس المؤسسات اليوم كفاءة مكاتبها الأمامية بمدى الدقة في حماية المعلومات الحساسة وتنظيم رحلات القيادات واستقبال الزوار. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في المهارات المهنية للإداريين والسكرتارية.

لماذا تهم المهارات المهنية للإداريين والسكرتارية الآن

ثلاثة ضغوط تعيد تشكيل الدور اليوم. فالمكاتب الهجينة تجعل الإداري واجهة المؤسسة في الاجتماعات المرئية وصناديق البريد المشتركة ومكتب الاستقبال، فيرى حضوره المهني عدد أكبر من الناس. وتوقعات حماية البيانات تحول كل مرفق يعاد إرساله وكل حديث مسموع إلى احتمال تسريب. كما يكثر سفر التنفيذيين واجتماعاتهم عبر مناطق زمنية مختلفة، فتنتقل دقة البرامج والمحاضر إلى فرق الدعم. والمكاتب التي تضع معايير واضحة تكسب ثقة القيادات والزوار، أما التي تترك السلوك للعادة فتواجه أوراقا مسربة ورحلات فائتة وقرارات متنازعا عليها. وتستند الدورة إلى دورة حياة السجلات ومبدأ الحاجة إلى المعرفة وصيغ محاضر الإجراءات.

المستفيدون من المهارات المهنية للإداريين والسكرتارية

- من يستقبلون الزوار ويمثلون القسم في الاستقبال أو عبر الهاتف
- من يتعاملون مع ملفات الموظفين وأوراق مجالس الإدارة والوثائق المقيدة
- من يدونون الاجتماعات ويعممون القرارات والمسؤولين عنها
- من يحجزون الرحلات والفنادق والتأشيرات للمديرين المسافرين
- من ينسقون الرسائل بين القيادات والعملاء والموردين

وتستفيد فرق السكرتارية ومراكز الخدمات المشتركة أكثر حين يحضر عدد من أعضائها معا ويتفقون على معيار موحد للمكتب.

قدرات المهارات المهنية للإداريين والسكرتارية

يحول المشاركون آداب المكتب غير المكتوبة إلى معايير صريحة قابلة للتكرار يستطيع المدير تدقيقها.

- تطبيق ميثاق الحضور المهني في المظهر والصوت والبريد — الزوار والقيادات العليا
- تصنيف الوثائق حسب حساسيتها وتداولها وفق الحاجة إلى المعرفة — مالكو السجلات
- إعداد محاضر إجراءات تسجل القرارات والمسؤولين والمواعيد — رؤساء الاجتماعات
- بناء برامج سفر ببدائل احتياطية وسجل للنفقات — التنفيذيون المسافرون
- التواصل مع أصحاب المصلحة بنبرة مناسبة ومسارات تصعيد واضحة — العملاء والموردون
- تجميع دليل موحد لمعايير المكتب — الفريق الإداري بأكمله

مصطلحات المهارات المهنية للإداريين والسكرتارية الأساسية

- الحضور المهني — الانطباع الذي يتركه المظهر والصوت ووضعية الجسد ونبرة الكتابة عند تمثيل المؤسسة.
- مبدأ الحاجة إلى المعرفة — مشاركة المعلومة فقط مع من يتطلب دوره الاطلاع عليها لأداء المهمة.
- سياسة المكتب النظيف — إخلاء الأوراق وقفل الشاشة كلما ترك الموظف مكتبه دون رقابة.
- محضر الإجراءات — سجل اجتماع يذكر كل قرار مع المسؤول عنه وموعد إنجازه بدل نقل النقاش كاملا.
- ملخص الرحلة — صفحة واحدة تجمع البرنامج وجهات الاتصال والحجوزات والبدائل وتسلم للمسافر.
- خريطة أصحاب المصلحة — مخطط بالجهات التي يتعامل معها المكتب مرتبة حسب التأثير وقناة التواصل المفضلة.

المهارات المهنية للإداريين والسكرتارية يوما بيوم

اليوم 1: الحضور المهني وآداب المكتب

- نموذج الحضور المهني — الانطباع الأول في الاستقبال وعبر الإنترنت
- قواعد المظهر والهندام — مواءمة الصورة مع ثقافة المؤسسة
- نبرة الهاتف وآداب الاجتماعات المرئية — تمثيل القيادات العليا
- نبرة البريد الإلكتروني ومعايير التوقيع — توحيد الأسلوب داخل المكتب
- أعراف المجاملة بين الثقافات — استضافة الزوار الدوليين

اليوم 2: السرية والكتمان

- تصنيف حساسية المعلومات — اختيار قواعد التداول لكل وثيقة
- مبدأ الحاجة إلى المعرفة — تحديد من يتسلم الأوراق المقيدة
- المكتب النظيف وقفل الشاشة — منع الاطلاع العرضي
- الإتلاف الآمن ودورة حياة السجلات — حفظ الملفات أو التخلص منها
- مواقف الكتمان — الرد اللبق على الأسئلة الفضولية

اليوم 3: المحاضر وسجلات الاجتماعات

- إعداد جدول الأعمال والمواد المسبقة — توجيه الاجتماع نحو هدفه
- صيغة محضر الإجراءات — تدوين القرارات والمسؤولين والمواعيد
- الصياغة المحايدة للملخص — تسجيل الخلاف دون انحياز
- مسارات اعتماد المحضر وتعميمه — تثبيت السجل الرسمي
- متابعة جدول المهام المفتوحة — ملاحقة البنود قبل الاجتماع التالي

اليوم 4: ترتيبات السفر والتواصل مع أصحاب المصلحة

- مصفوفة تخطيط برنامج الرحلة — الموازنة بين التكلفة والوقت وراحة المسافر
- قائمة التأشيرة والإقامة والتنقلات — تفادي فوات الرحلات
- ملخص الرحلة وخطة البدائل — التعامل مع التأخير والإلغاء
- خريطة أصحاب المصلحة — ترتيب الجهات حسب التأثير والقناة
- نصوص التصعيد ومعالجة الشكاوى — التعامل بهدوء مع المتصلين الصعبين

اليوم 5: ممارسة دليل المعايير المهنية

- التدقيق الذاتي للحضور المهني — تطبيق قواعد اليوم 1 على الممارسة الشخصية
- تمرين السرية — اختبار قواعد التصنيف على أوراق نموذجية
- محاكاة اجتماع مجلس إدارة — إعداد محضر الإجراءات وتعميمه
- محاكاة أزمة سفر — إعادة حجز رحلة تنفيذية متعثرة
- دليل المعايير المهنية — الاتفاق على قواعد المكتب الداخلية

تطبيق المهارات المهنية للإداريين والسكرتارية بعد الدورة

- تنفيذ جولة تحقق من سياسة المكتب النظيف وتصنيف الوثائق في المكتب ومشاركة النتائج مع المدير المباشر.
- اعتماد نموذج محضر الإجراءات في الاجتماع القادم للقسم ومتابعة البنود المفتوحة حتى الجلسة التالية.

أسئلة حول المهارات المهنية للإداريين والسكرتارية

ما المهارات المهنية للإداريين والسكرتارية ولماذا تهم الآن؟

هي عادات السلوك والكتمان والتوثيق والتنسيق التي تمكن موظفي الدعم من تمثيل المؤسسة بثقة. وتزداد أهميتها لأن العمل الهجين وحماية البيانات وكثرة سفر التنفيذيين تضع الإداريين أمام أشخاص أكثر ومعلومات أكثر حساسية من قبل.

ما الأدوار الأكثر استفادة من المهارات المهنية للإداريين والسكرتارية؟

يستفيد أكثر السكرتارية والمساعدون الشخصيون وموظفو الاستقبال والإداريون المكتبيون. فكل من يستقبل الزوار أو يتعامل مع ملفات مقيدة أو يدون المحاضر أو يحجز رحلات المديرين سيطبق المعايير من الأسبوع الأول بعد العودة.

كيف تختلف المهارات المهنية للإداريين والسكرتارية عن دورات المساعد التنفيذي؟

تضع هذه الدورة المعايير الأساسية للسلوك والكتمان لجميع موظفي الدعم. أما دورات المساعد التنفيذي فتتعمق في الشراكة الاستراتيجية مع قائد واحد وحوكمة مجالس الإدارة وتنسيق المشاريع على مستوى أعلى.

ماذا تعود به من المهارات المهنية للإداريين والسكرتارية؟

تعود بدليل للمعايير المهنية يضم قواعد الحضور وقواعد التصنيف ونموذج المحضر وصيغة ملخص الرحلة ونصوص التواصل مع أصحاب المصلحة. ويمكن لمكتبك كله اعتماده مباشرة.

المهارات المهنية للإداريين والسكرتارية: الطريق إلى الأمام

يوجه دليل المعايير المهنية أولا طريقة تداول الوثائق المقيدة واستقبال كبار الزوار في المكتب. ويستخدمه الإداريون والسكرتارية ومديروهم المباشرون مرجعا مشتركا لتهيئة الموظفين الجدد والتدقيق المتبادل. وبعد أول استخدام تستحق خريطة أصحاب المصلحة ونصوص التصعيد مراجعة جديدة، لأن أنماط التواصل وأولويات القيادة تتغير وينبغي أن يعكس الدليل من يخدمهم المكتب فعلا.