



الأكاديمية العربية  
للشؤون الأوسط



## السكربتات الذكية والأداء المتميز

Dubai, United Arab Emirates  
AlNahda 1 - Saheel Tower 1  
Office No. 801  
Toll free: 800 22 64  
Tel: +(971) 439 74 700  
Fax: +(971) 439 74 703  
E-mail: info@arabicacademy.me

Riyadh, Kingdom of Saudi Arabia  
Tel: +(966) 114 903 763  
Fax: +(966) 114 903 764

Istanbul, Turkey  
Tel: +(90) 212 872 86 03  
Tel: +(90) 212 872 86 04

Doha, Qatar  
Tel: +(97) 444 528 089

Toll free: 800 22 64

www.arabicacademy.me

info@arabicacademy.me



## المقدمة :

تعتبر السكرتاريا من الوظائف الهامة والحيوية والاستراتيجية لأي منظمة أو إدارة حيث تستمد أهميتها من كمية الأعمال الكبيرة الملقاة على عاتق القائم بوظيفة السكرتاريا والتي عملية الربط الداخلي بين جميع أقسام المنشأة والرئيس، إضافة إلى الجمهور حيث يكون النجاح للمدير من خلال مكتب السكرتاريا المنظم والفعال في إدارة شؤونه. إن السكرتاريا عملاً يتطلب مهارات خاصة وأداء متميز وخصوصاً في مجال العلاقات العامة والأرشفة والتصنيف وإعداد المراسلات وفرزها وتنظيم حركة البريد الوارد والصادر وتلقي المكالمات الهاتفية وتنظيم وإدارة المواعيد كما أن دورها يرتبط بعملية التواصل مع الزملاء والرؤساء والزوار والمرؤوسين. من هنا تأتي أهمية التدريب في هذا البرنامج (أفضل ممارسات السكرتاريا الذكية والأداء المتميز) على المستوى الشخصي وعلى مستوى الإدارات التي ترغب أن تظهر في الإطار الحضاري بصورة لائقة وابداعية في الأداء.

## الهدف من الدورة التدريبية :

تزويد المشاركين بالمهارات السلوكية والإدارية لأعمال السكرتارية وإدارة المكاتب بأحدث الممارسات والنظم الإلكترونية، وإكسابهم مهارات متقدمة في كيفية استخدام النظم الإلكترونية في تطبيقات إدارة المكاتب وأعمال السكرتارية العامة والتنفيذية.

## الأهداف الرئيسية :

- التميز بأعمال السكرتارية وإدارة المكاتب والأرشفة
- تعريف الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها العملية. MS Outlook, Outlook express.
- إدارة الاتصالات الحديثة وأهم برامجها ونظم الاتصالات الإلكترونية.
- تطبيقات الاجتماعات الإلكترونية appointment, Net meeting, E-mail.
- التعامل مع الشخصيات المختلفة أثناء الاجتماعات.
- التفكير الإبداعي والتميز في إدارة الأعمال اليومية بكفاءة وابتكار.
- التميز في إعداد وصياغة المراسلات والمذكرات والتقارير وتصميم النماذج باستخدام الحاسب الآلي
- استخدام التقنيات الحديثة في حفظ واسترجاع المعلومات.
- الأرشفة الإلكترونية وضغط الملفات.
- إدارة الوقت إلكترونياً E-Time Management calendar

United Arab Emirates , Dubai  
Toll Free : 800 22 64  
Tel : + 971 (4) 3974700  
Fax : +971 (4) 3974703  
P.O.Box Dubai : 187095  
info@arabicacademy.me  
www.arabicacademy.me

Saudi Arabia , AlRiyadh  
Tel : +966 (11) 490 37 62  
Tel : +966 (11) 490 37 63  
Fax : +966 (11) 490 37 64

Turkey , İstanbul  
Tel : +90 (212) 872 86 03  
Fax : +90 (212) 872 86 04  
Mob : +90 (55) 4685 8886

Qatar , AlDoha  
Tel : +974 (44) 528089

Toll free: 800 22 64

www.arabicacademy.me

info@arabicacademy.me



- تطبيقات المراسلات الإدارية إلكترونياً MS-word-templates
- تطبيق أساسيات أمن وسرية المعلومات في الأعمال اليومية.
- الأساليب التقنية في تنظيم الملفات والوثائق.
- حفظ وتوثيق وفهرسة البيانات.
- أفضل ممارسات السكرتاريا الذكية والأداء المتميز
- تنظيم المحفوظات والوثائق إلكترونياً.
- معالجة البيانات والمعلومات وإعداد الجداول واسترجاعها باستخدام الحاسب الآلي
- تحقيق الكفاءة في السكرتارية وإدارة المكاتب والأرشفة.
- مهارات الحاسب الآلي لخدمة أعمال السكرتارية (Excel - Access - Outlook)
- قواعد الاتيكيت والبروتوكول وفنون الاتصال وأساليب التعامل مع كبار الشخصيات وأنماط الزائرين.
- فنون التعامل مع التقنيات الحديثة ورفع معدلات الأداء المكتبي باستخدام التكنولوجيا ونظم المعلومات.
- السيطرة على ضغوط العمل وتقوية وتنشيط الذاكرة والقدرات العقلية وأساليب الابتكار بصورة فعالة.
- تطبيق المهارات الإبداعية الابتكارية والتقنيات الإلكترونية المتقدمة للسكرتارية التنفيذية

## المحتويات البرنامج:

### الوحدة الاولى: مكانة السكرتير التنفيذي في الإدارة في الوقت الحالي

- إكمال تحليل "نقاط الضعف، والقوة، والفرص، والمخاطر
- تحديد اتجاهك المستقبلي.
- تحديد مسؤوليات الوظيفة.
- النواحي الإدارية لوظيفتك - التفكير نيابة عن مدير.
- التخطيط من أجل التطوير - تحديد العوائق التي تقف في طريق نجاحك والتغلب عليها.
- تحدي التغيير - التغيير الهيكلي وتأثيره على وظيفتك

United Arab Emirates , Dubai  
Toll Free : 800 22 64  
Tel : + 971 (4) 3974700  
Fax : +971 (4) 3974703  
P.O.Box Dubai : 187095  
info@arabicacademy.me  
www.arabicacademy.me

Saudi Arabia , AlRiyadh  
Tel : +966 (11) 490 37 62  
Tel : +966 (11) 490 37 63  
Fax : +966 (11) 490 37 64

Turkey , İstanbul  
Tel : +90 (212) 872 86 03  
Fax : +90 (212) 872 86 04  
Mob : +90 (55) 4685 8886

Qatar , AlDoha  
Tel : +974 (44) 528089

Toll free: 800 22 64

www.arabicacademy.me

info@arabicacademy.me



### الوحدة الثانية: الإدارة الذاتية - العمل بشكل فعال مع مديرك وزملائك

- العمل بشكل فعال مع مديرك (مديرك).
- تطوير وتحسين العلاقة مع مديرك (مديرك).
- إدارة الوقت التي تساعدك على السيطرة على الأمور.
- وضع الأولويات في حالة الأمور العاجلة.
- إرشادات لإدارة المشروع للاستخدام اليومي.
- كيف تصبح مقبولا ومسموعا لدى الآخرين - بناء الثقة بالنفس والصورة الذاتية.
- الانتباه لعوامل الإجهاد في بيئة العمل.

### الوحدة الثالثة: الاتصالات الشخصية

- أهمية الاتصالات الشخصية الفعالة
- اكتشاف العوائق التي تواجه الاتصال والقضاء عليها
- تعزيز مهارات الاستماع والاستجواب لديك
- تفادي الغموض وسوء الفهم - إرسال الرسالة الصحيحة
- الاتصال غير الشفهي - لغة الجسد الإيجابية
- الاتصالات من فرد لآخر، وغير الرسمية، وأثناء الاجتماعات
- استخدام مهارات الاتصال لديك للتفاوض وإقناع الآخرين

### الوحدة الرابعة: التحليل، وصنع القرارات، والتفكير الإبداعي

- تحليل البيانات وصنع القرار
- تطبيق التفكير الإبداعي في مجال حل المشاكل وصنع القرار
- وضع القرارات المتخذة موضع التنفيذ
- الثقة بما تطرحه من مبادرات وأحكام
- قوة التفكير المجدد والإبداعي
- تعزيز مهارات الذاكرة لديك

United Arab Emirates , Dubai  
Toll Free : 800 22 64  
Tel : + 971 (4) 3974700  
Fax : +971 (4) 3974703  
P.O.Box Dubai : 187095  
info@arabicacademy.me  
www.arabicacademy.me

Saudi Arabia , AlRiyadh  
Tel : +966 (11) 490 37 62  
Tel : +966 (11) 490 37 63  
Fax : +966 (11) 490 37 64

Turkey , İstanbul  
Tel : +90 (212) 872 86 03  
Fax : +90 (212) 872 86 04  
Mob : +90 (55) 4685 8886

Qatar , AlDoha  
Tel : +974 (44) 528089

Toll free: 800 22 64

www.arabicacademy.me

info@arabicacademy.me



### الوحدة الخامسة: مهارة التأثير والإقناع حتى مع الأشخاص مثيري المشاكل

- الاتصال بثقة - التغلب على المشاكل في المستوى الأعلى
- عرض وجهة نظرك بثقة ووضوح في الاجتماعات أو لدى الإدارة
- الاتصال القوي والمقنع والجازم - كيفية التأثير باستخدام النمط المؤثر
- التعامل مع الأشخاص مثيري المشاكل - تحديد تأثيرك على هذا النوع من العلاقات الصعبة
- استخدام لغة الجسد لتعزيز الاتصال
- الخروج من إطار العمل الحالي المريح

### الوحدة السادسة: الأرشفة وتنظيم الوثائق

- الوثائق: تعريف - أنواع الوثائق
- نظام حفظ واسترجاع الوثائق
- التنظيم الفني للمحفوظات (تصنيف وترميز وفهرسة الوثائق)
- التقنيات الحديثة في حفظ واسترجاع الوثائق (الأرشفة الالكترونية)
- مهارات الاتصال ووسائل الاتصال
- تنظيم العمل تذييل المصاعب في مجال العمل
- تنظيم الوقت
- تنظيم إجراءات السفر للمسؤولين
- كيفية تحديد نظم حفظ الملفات
- نظم حفظ الملفات
- كيفية إيجاد نظام يلبي الاحتياجات المكتبية لحفظ الملفات

United Arab Emirates , Dubai  
Toll Free : 800 22 64  
Tel : + 971 (4) 3974700  
Fax : +971 (4) 3974703  
P.O.Box Dubai : 187095  
info@arabicacademy.me  
www.arabicacademy.me

Saudi Arabia , AlRiyadh  
Tel : +966 (11) 490 37 62  
Tel : +966 (11) 490 37 63  
Fax : +966 (11) 490 37 64

Turkey , İstanbul  
Tel : +90 (212) 872 86 03  
Fax : +90 (212) 872 86 04  
Mob : +90 (55) 4685 8886

Qatar , AlDoha  
Tel : +974 (44) 528089



Toll free: 800 22 64

www.arabicacademy.me

info@arabicacademy.me



### الوحدة السابعة : المهارات الإدارية والسلوكية لسكرتارية

- الاتصال الفعال وفن الحديث والإنصات
- إدارة الوقت ومواجهة ضغوط العمل
- التعامل الفعال مع الآخرين (الرئيس والعملاء) وكيفية التعامل مع سلوكياتهم
- حل المشكلات واخذ القرار
- إدارة الصراع والمواقف الصعبة
- آداب التعامل مع الشخصيات
- كيفية التعامل مع العملاء والتقليل من غضب البعض منهم
- الحفاظ على سرية الوثائق

### الوحدة الثامنة : الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها العملية MS Outlook, Outlook express

- تطبيقات الاتصالات الإلكترونية
- تخطيط وجدولة المهام باستخدام MS Outlook
- تطبيقات الاجتماعات الإلكترونية
- تطبيقات المراسلات الإدارية إلكترونياً
- الاتصال الإلكتروني
- تطبيقات البريد الإلكتروني
- الأرشفة الإلكترونية وضغط الملفات
- إدارة الوقت إلكترونياً E-Time Management calendar
- تطبيقات المراسلات الإدارية إلكترونياً MS-word-templates

United Arab Emirates , Dubai  
Toll Free : 800 22 64  
Tel : + 971 (4) 3974700  
Fax : +971 (4) 3974703  
P.O.Box Dubai : 187095  
info@arabicacademy.me  
www.arabicacademy.me

Saudi Arabia , AlRiyadh  
Tel : +966 (11) 490 37 62  
Tel : +966 (11) 490 37 63  
Fax : +966 (11) 490 37 64

Turkey , İstanbul  
Tel : +90 (212) 872 86 03  
Fax : +90 (212) 872 86 04  
Mob : +90 (55) 4685 8886

Qatar , AlDoha  
Tel : +974 (44) 528089

+971 (4) 3974 700

Toll free: 800 22 64

+971 (4) 3974 703

register@arabicacademy.me

www.arabicacademy.me

www.arabicacademy.me

info@arabicacademy.me



## الشروط والأحكام

### خطة الترشيح المتكرر

✦ تقديرا معنا لعملاء الكرام الذين يقومون بترشيح المشاركين في كثير من الأحيان في البرامج العامة التي تقدمها الأكاديمية العربية الشرق الأوسط، سيتم منح خصم خاص للترشيح المتكرر 10% على الرسوم المدفوعة إذا تم ترشيح 10 مرشحين أو أكثر في السنة.

✦ وهذا ينطبق على خصم خاص على ترشيح 10 مرشحين فصاعدا على البرامج المقدمة خلال هذا العام. وعلاوة على ذلك، فإن العملاء الذين رشحوا 10 أو أكثر من المشاركين في العام السابق تكون مؤهلة للحصول على خصم 10% على كل ترشيح هذا العام.

### عدد الترشيحات على نفس البرنامج

بالإضافة إلى الخطة المذكورة أعلاه، يتم تقديم مكان مقعد إضافي مجاني للمجموعات المكونة من 3 مشاركين على نفس البرنامج التدريبي .

### خصومات الدفع النقدي / البطاقة الائتمانية

✦ تمنح الأكاديمية العربية الشرق الأوسط خصم مقداره 20% من قيمة فاتورة التدريب في حال تم تسديد رسوم البرنامج التدريبي قبل انعقاد البرنامج عبر التحويل لحساب الأكاديمية المصرفي أو الدفع النقدي أثناء انعقاد الدورة

✦ تمنح الأكاديمية العربية الشرق الأوسط خصم مقداره 10% من قيمة فاتورة التدريب في حال تم تسديد رسوم البرنامج التدريبي عبر البطاقة الائتمانية خلال الدورة

### شروط التسجيل

✦ ماعدا البرنامج التدريبي التي تتطلب مؤهلات خاصة للانضمام إلى البرنامج التدريبي فتقبل جميع الترشيحات عن طريق كتاب اعتماد رسمي من جهة العمل يفيد بترشيح المشارك / المشاركين في البرنامج قبل مدة كافية لحجز المقعد التدريبي للمشارك الترشيحات الذاتية للبرامج العامة لدينا تكون عن طريق الدفع المقدم باستخدام خيارات الدفع عن طريق التحويل المصرفي أو عبر استمارة التسجيل على الانترنت. وسيصدر رد مرة أخرى إلى العميل في حالة قبول أو إلغاء البرنامج أو عدم توفر مقعد.

✦ تأكيد التسجيل يخضع لمراجعة إدارة الأكاديمية العربية الشرق الأوسط لطلب التسجيل وتوفر المقاعد.

### شروط الإلغاء

✦ لايتوجب دفع أي رسوم إلغاء في حال تم استلام كتاب إلغاء للترشيح قبل فترة أسبوع على الأقل من بداية البرنامج  
✦ تستحق كامل فاتورة التسجيل في حال تم التسجيل و تخلف المشارك عن الإلتحاق بالبرنامج بدون إشعار مسبق أو الإعتذار عن البرنامج قبل مدة أسبوع من البرنامج .

### مستحقات فواتير التدريب

✦ تستحق جميع فواتير التدريب بعد 45 يوم كحد أقصى بعد إنتهاء البرنامج  
✦ تفرض الأكاديمية العربية الشرق الأوسط رسوم إدارية بقيمة 15% شهريا من قيمة الفاتورة في حال تأخير السداد أكثر من 45 يوم من إنتهاء الدورة .  
✦ تحتفظ الأكاديمية العربية الشرق الأوسط بحقتها بتغيير المحاضر و مكان الإنعقاد قبل إنعقاد الدورة .

### برنامج الاسترداد وشكاوي و سياسات القرار

لزيد من المعلومات حول السياسات الإدارية مثل استرداد والشكوى المقدمة من العملاء ، يرجى خدمة العملاء على الرقم 0097143974700 أو عبر صندوق البريد 187095 دبي

United Arab Emirates , Dubai  
Toll Free : 800 22 64  
Tel : + 971 (4) 3974700  
Fax : +971 (4) 3974703  
P.O.Box Dubai : 187095  
info@arabicacademy.me  
www.arabicacademy.me

Saudi Arabia , AlRiyadh  
Tel : +966 (11) 490 37 62  
Tel : +966 (11) 490 37 63  
Fax : +966 (11) 490 37 64

Turkey , İstanbul  
Tel : +90 (212) 872 86 03  
Fax : +90 (212) 872 86 04  
Mob : +90 (55) 4685 8886

Qatar , AlDoha  
Tel : +974 (44) 528089