

# المهارات الاستثنائية في الأعمال الإدارية

## مقدمة:

- من خلال هذه الدورة ستكتشف طرق تعزز ثقتك وقدرتك على المهنية الإدارية الاستثنائية ، مما يسمح لك أن تصبح شريكاً حقيقياً ضمن فريق التنفيذيين. وستتعلم وتمارس استراتيجيات الذكاء العاطفي التي يمكنك تطبيقها فوراً في مكان العمل ، بالإضافة إلى المشاركة في مناقشات متعمقة حول أهمية بناء النظم ووجود منهجية تفكير منظم تؤدي إلى إنشاء عدة أنظمة في مكان العمل ، وكيفية صياغة أهداف واضحة وتخطيط الطريقة الأكثر إنتاجية، وتقييم قائمة طويلة من المهام والأنشطة وتحديد أولوياتها وجدولتها في مقابل المواعيد النهائية. كما تشمل هذه الدورة طريقة التعامل المهني مع الزوار والعملاء الداخليين والخارجيين تجعل قسمك ومؤسستك أكثر ودية مع العملاء ، وأخيراً تطوّر هذه الدورة خطط العمل التي من شأنها أن تعزز صورتك المهنية وصورة قسمك لدى الشركة.

## أهداف الدورة:

سيتمكن المشاركون في نهاية الدورة من:

- تقديم الدعم الكامل لأصحاب المصلحة لتعزيز نجاح العمل
- تطبيق الذكاء العاطفي لتعزيز العلاقات التجارية الممتازة
- استغلال مفاهيم واستراتيجيات الاتصالات الحديثة لتسهيل تدفق العمل
- استعمال الوظائف الأساسية للإدارة لبناء وصيانة أنظمة التنظيم المختلفة التي تؤدي لزيادة الإنتاج
- 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
- الجمع بين مفاهيم الكفاءة والفعالية لزيادة الإنتاجية
- استخدام تقنيات الكتابة في الاتصالات الداخلية والخارجية

## الفئات المستهدفة:

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

## محتوى البرنامج:

الشراكة وإدارة الرئيس / المدير:

- التعرف على أسلوب إدارة رئيسك وكيفية التكيف معه
- كيفية جلب القضايا الحساسة دبلوماسياً ولباقة إلى انتباه رئيسك
- فهم الأهداف العامة وأين تتناسب مسؤولياتك

- تصعيد : كيفية اتخاذ الضغط الازم قبالة رئيسك
- مفاتيح إثبات أنك مستعد للقيام بالمزيد - والحصول على ثقة رئيسك

### العمل لدى رؤساء متعددين:

- نصائح جدول بسيطة للتعامل مع التقويمات والمواعيد المتعددة
- تقنيات رائعة لمساعدة رؤسائك على فهم متطلبات وقتك - وحملهم على تحديد أولويات المشاريع
- معالجة الرسائل المختلطة ... ما يجب القيام به عندما تتعارض توجيهات رؤسائك

### حل المشاكل العملية:

- كيفية التعرف على أزمة تلوح في الأفق - قبل أن يحدث فعلا
- تقنيات بسيطة لحل المشاكل يمكنك تطبيقها على أي حالة
- النهج الذي يركز على الحل - كيفية تقديم الأفكار بفعالية إلى رئيسك في العمل
- كيف تقول "لا" دون الشعور بالذنب!
- متى وكيف- لطلب المساعدة عندما تحتاج إلى المزيد من الموارد

### مهارات التنظيم:

- العثور على كل شيء في ومضة : تصميم نظام الملفات التي تلي احتياجاتك
- إدارة مشاريع متعددة وكيفية تحديد الأولويات عند التعامل مع رؤساء متعددين
- جعل قائمة المهام الخاصة بك تعمل لصالحك وليس ضدك
- نصائح الجدولة التي تبني في المرونة لأن هناك دائما شيء غير متوقع
- إنشاء مساحة عمل مثالية: تنظيم مكتبك لتحقيق أقصى قدر من الكفاءة

### تقنيات التفويض:

- كيفية تفويض المهام - حتى بدون سلطة
- اتصال واضح: التأكد من أن المهام تتم بشكل صحيح ... وفي الوقت المحدد!
- القضاء على مشاكل التفويض الأكثر شيوعا
- تقييم أسلوب إدارة الوقت الخاص بك
- العثور على أوقات ذروة الإنتاجية اليومية الخاصة بك - والاستفادة منها
- كيف تقيم حقا كم من الوقت سيستغرق المشروع
- تحديد مضيعات الوقت الخاص بك ... والقضاء عليها!
- الحمل الزائد للمعلومات: كيفية التعامل مع كمية كبيرة من المكالمات الهاتفية والبريد والرسائل

### الاجتماعات والفعاليات:

- نصائح إعداد الاجتماع التي ستساعدك على تنظيم كل شيء من الغرفة إلى التقارير
- تقنيات تخطيط الأحداث لجعل الحدث الخاص بك الشركات المقبل تنفجر دون عقبة

## الاتزان والاحتراف:

- الاستماع النشط: أهم تقنية اتصال يمكن أن تتعلمها على الإطلاق
- فهم لغة الجسد — وما تقوله عندما لا تتحدث
- استخدام الإشارات اللفظية وغير اللفظية لقيادة الاحترام الذي تستحقه
- كيفية إبراز الثقة والمهنية في أي حالة
- كيفية الرد مهنيا على الانتقادات دون أن تصبح دفاعية

## التعامل مع الأشخاص والشخصيات:

- أنماط شخصية 4 وكيفية العمل مع كل
- كيفية فهم ديناميكيات المكتب وتفسيرها — والتأكد من أنها لا تؤثر عليك
- استراتيجيات مثبتة للتعامل مع الأشخاص السامين والمرهقين
- تقنيات لبناء علاقات عمل قوية عبر الإدارات وفي جميع أنحاء المنظمة
- كيفية العمل مع زملاء العمل الذين يعتقدون أن لديهم سلطة عليك

## الحد من الإجهاد:

- التعامل مع العديد من الانقطاعات اليومية - طرق إعادة التركيز والعودة إلى العمل
- إنقاذ نفسك - كيفية تعيين الحدود عندما يتم إساءة استخدام وقتك
- تقنيات سهلة لتخفيف التوتر في مكتبك يمكنك القيام بها في أي وقت