غرفة تجارة عمّان
AMMAN CHAMBER OF COMMERCE

نموذج المحتوى التدريبي		
نموذج جودة ومخاطر	رقم الإصدار: 2/1	الصفحة: 4/1

العنوان باللغة العربية:	أعمال السكرتاريا التنفيذية وإدارة المكاتب.	**العنوان باللغة الإنجليزية:**	Executive Secretary and Office Management
عدد الساعات التدريبية:	(12) ساعات تدريبية.		
الساعة:	من الساعة 10:00صباحاً وحتى الساعة 2:00 ظهراً. من الساعة 4:00 عصراً وحتى الساعة 8:00 مساءً.		
أيام البرنامج التدريبي:	الاثنين والثلاثاء والأربعاء.		
تاريخ البرنامج التدريبي:	15-2024/7/17.		
قاعة / مختبر:	قاعات أكاديمية غرفة تجارة عمان.		
الرسوم المقررة:	**لأعضاء الغرفة** (50) دينار.	**لغير الأعضاء**	(75) دينار.
الأهداف:	يتوقع في نهاية الدورة من خلال التدريب العملي والمشاركة الفاعلة في المناقشات ودراسة الحالات أن يصبح المشاركين قادرين على: • إدراك مفهوم السكرتارية التنفيذية وإدارة المكاتب وأهميتها في تنظيم إدارة المكتب. • اتقان مهارة استخدام الهاتف والرد على المكالمات الهاتفية بطريقة مهنية. • إتقان كتابة وتنسيق مختلف أنواع الرسائل والمذكرات الإدارية والتقارير. • تطبيق المهارات العملية والسلوكية الخاصة باستقبال والتعامل مع فئات الزائرين وترتيب المواعيد باستخدام برنامج (أوت لوك). • معرفة اجراءات وتسجيل البريد الوارد والصادر. • اتقان مهارة حفظ الملفات ومعرفة طرق الحفظ والفهرسة. • معرفة الاجراءات والترتيبات الخاصة بعقد الاجتماعات وتنظيم المؤتمرات وكتابة نماذج الدعوة • معرفة الاجراءات والترتيبات الخاصة بالسفر وحجز التذاكر والفنادق وجدول الاعمال ووقائع الاجتماع.		

	• استخدام وسائل وتطوير العمل المكتبي وإدارة الوقت وتبسيط الإجراءات. • ممارسة المهارات الإدارية: التخطيط، الاشراف، اتخاذ القرارات، التفويض و حل المشكلات. • معرفة إجراءات ووسائل تطوير العمل المكتبي وتبسيط الإجراءات من أجل تحقيق قيم التميز.
المحتويات:	**النظرة الشاملة للعمل المكتبي** - المهارات العملية والخصائص الشخصية - دور الموظف الجديد - اخلاقيات وإتيكيت العمل والتصرف والشخصية المهنية - التعامل مع الرؤساء والزملاء والمرؤوسين والمراجعين . - **الاتصالات واستخدام الهاتف** - الرد على الهاتف - الرسائل الهاتفية - الحوار *dialogue* - الاتصالات الالكترونية - **استقبال الزائرين وإدارة المواعيد** - أنواع الزائرين , قواعد استقبال الزائرين - اتمام المقابلة وإنهاء المقابلة - استخدام الحاسوب في ترتيب المواعيد - إجراءات البريد الصادر والوارد - إجراءات المتابعة **حفظ الملفات والسجلات** - مشاكل المحفوظات واقتراحات علاجها - طرق التصنيف والفهرسة - قواعد ترتيب الأسماء - الأرشفة الإلكترونية **المراسلات الإدارية والمذكرات والتقارير** - أنواع الرسائل - أساليب الكتابة الإدارية والتجارية. - أجزاء الرسالة وتنسيقها

	- كتابة الايميل - المذكرات الداخلية - أنواع التقارير - أجزاء التقرير - عرض التقرير **تنظيم الاجتماعات والمؤتمرات والمناسبات ولقاءات اللجان** - دور السكرتير في إعداد وتنظيم المؤتمرات والإجتماعات - الدعوة لحضور الاجتماع – جدول الأعمال - تسجيل الوقائع - المصطلحات الخاصة بالاجتماعات **ترتيبات السفر** - دور السكرتير - تجهيز الوثائق اللازمة للسفر - الأمور المالية - إجراءات الحجز **المهارات الإدارية** - الأساليب والتنظيم - إدارة الوقت - تبسيط إجراءات العمل - التخطيط - الإشراف - حل المشكلات واتخاذ القرارات
المشاركون:	الاداريون والقائمين باعمال السكرتاريا وتنظيم المواعيد وموظفين الاستقبال ومديري المكاتب
لغة التدريب:	اللغة العربية.
عدد المتدربين:	

غرفة تجارة عمّان
AMMAN CHAMBER OF COMMERCE

نموذج المحتوى التدريبي		
نموذج جودة ومخاطر	رقم الإصدار: 2/1	الصفحة: 4/4