



# الدورة التدريبية: إدارة المراسلات والبريد الإلكتروني للمساعدين الإداريين والسكرتارية

يونيو ٢٠٢٦ - ٠٨

دوسلدورف

(للشخص الواحد) € ٤٢٠٠

Ref: #SA7318\_426708





## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة :

إلى اليباء. تستند كافة جوانب إدارة المراسلات والبريد الإلكتروني تقدمُ BIG BEN Training Center دورة متخصصة تُغطي التواصل الإداري، مع التركيز على حلّ التحديات المحتويات إلى أحدث المعايير العالمية في تنظيم للمساعدين الإداريين من الألف الأرشفة الآمنة، وصياغة الردود، ومخاطر انتهاك الخصوصية. ستتعلم تقنيات اليومية مثل الفوضى في صندوق البريد، وتأخير (Pazey) الإدارة المكتبية "باربرا بايزلي(Barbara) " الخطابات الرسمية، مستفيداً من رؤى الخبرة في التصنيف الذكي، وأدوات وقوانين حماية البيانات، مما يجعلك وتقليل الأخطاء، وضمان التوافق مع السياسات تم تصميم المنهج لتعزيز الكفاءة المهنية، عنصراً فاعلاً في سلسلة التواصل التنظيمي المؤسسية

## ل : الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة

- المساعدون الإداريون
- السكرتيريون التنفيذيون
- منسقي المكاتب
- مديرو المكاتب الأمامية
- موظفو دعم الإدارة
- مسؤولو الأرشيف والمراسلات
- المتدربون الجدد في المجال الإداري

## القطاعات والصناعات المستهدفة :



- الوزارات والهيئات الحكومية
- القطاع المالي والمصرفي
- المؤسسات التعليمية والجامعات
- الشركات متعددة الجنسيات
- المستشفيات والمراكز الصحية
- الشركات التقنية ومراكز البيانات
- القطاع القانوني والمحاماة

### الأقسام المؤسسية المستهدفة :

- الإدارة التنفيذية
- شؤون الموظفين
- خدمة العملاء
- المكتب الأمامي
- إدارة المستندات
- مركز الاتصالات
- الأقسام القانونية والامتثال

### أهداف الدورة التدريبية :

أتقن المهارات التالية ؛ بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المتدرب قد



- تصميم نظام تصنيف فعال للبريد الإلكتروني والورقي ١
- تطبيق معايير كتابة مهنية للرسائل الإدارية ١
- استخدام أدوات الترشيح والأرشفة الذكية ١
- إدارة الوقت أثناء التعامل مع تدفق المراسلات ١
- ضمان أمن البيانات والالتزام بالسياسات ١
- صياغة قوالب ردود سريعة للاستفسارات الشائعة ١
- إعداد تقارير أداء صندوق البريد الإلكتروني ١

## منهجية الدورة التدريبية ١

يُحلّل المشاركون من المحاضرات التفاعلية، ودراسات الحالة الواقعية، تعتمد منهجية BIG BEN Training Center على مزيج توحيد أنماط المراسلات بين فروع المؤسسة. يتم سيناريوهات مثل إدارة البريد خلال الأزمات، أو وورش العمل الجماعية، حيث الفورية. يركز المدربون على وتقييم نماذج من الخطابات الرسمية، مع تبادل تقديم تمارين محاكاة لتنظيم صندوق بريد فوضوي، محاكاة في المراسلات الطيبة أو الامتثال القانوني في التحديات العملية في القطاعات المستهدفة، كالسرية التغذية الراجعة دون الإفصاح عن أسماء منصات تجارية. المؤسسات المالية، مستخدمين أدوات رقمية

## التدريبية) ١ خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة

### الإدارية ١ الوحدة الأولى: أساسيات التواصل المهني والمراسلات



- مفهوم إدارة المراسلات في السكرتارية الحديثة
- أنواع المراسلات الرسمية وخصائصها
- معايير ISO في توثيق المراسلات
- أخلاقيات العمل في التعامل مع البريد
- الفرق بين البريد الورقي والإلكتروني
- أدوار السكرتير في إدارة تدفق المعلومات
- مخاطر سوء إدارة المراسلات على المؤسسة

## الوحدة الثانية: إتقان إدارة البريد الإلكتروني

- تصميم هيكل تصنيف فعال للرسائل
- تقنيات الفلترة المتقدمة باستخدام القواعد
- إعداد توقيع احترافي ومعتمد
- إدارة المرفقات وحل مشكلات الإرسال
- أدوات الأرشيف الآمنة والاسترجاع السريع
- الرد على الرسائل العاجلة بفعالية
- تجنب انتهاك الخصوصية في البريد الجماعي

## والصادرة: الوحدة الثالثة: معالجة المراسلات الواردة

- آليات استقبال وتسجيل البريد الوارد
- فن تحديد أولويات المعالجة
- صياغة الخطابات الرسمية باللغة العربية
- نماذج قوالب الردود الموحدة
- إجراءات التأكد من دقة المعلومات
- توثيق عمليات الإرسال والتسليم
- التعامل مع المراسلات متعددة اللغات



## الوحدة الرابعة: الأمن والسياسات والامتثال

- حماية البيانات الشخصية في المراسلات
- الالتزام بالسياسات المؤسسية والقوانين
- كشف محاولات التصيد الاحتيالي
- إدارة البريد السري والمصنف
- تحديث كلمات السر وطبقات الحماية
- إعداد تقارير الرقابة والتدقيق
- خطط الطوارئ لفقدان البيانات

## الحديثة. الوحدة الخامسة: التطبيقات المتقدمة والتقنيات

- دمج أنظمة إدارة المراسلات مع أدوات المكاتب
- استخدام الذكاء الاصطناعي لترتيب الأولويات
- تحويل البريد الورقي إلى إلكتروني
- تحليل تقارير أداء صندوق البريد
- تحسين تجربة العملاء عبر المراسلات
- أحدث اتجاهات المراسلات الذكية
- بناء خطة تطوير شخصية للمهارات

## الأسئلة المتكررة

التسجيل في الدورة؟ ما هي المؤهلات أو المتطلبات اللازمة للمشاركين قبل

لا توجد شروط مسبقة

الإجمالي لساعات الدورة التدريبية؟ كم تستغرق مدة الجلسة اليومية، وما هو العدد



المدة إلى ٢٠-٢٥ بمعدل يومي يتراوح بين ٤ إلى ٥ ساعات، تشمل فترات تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، ساعة تدريبية، راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي

## كيف يتم تطبيق الجانب العملي في الدورة؟

الفوري في بيئة العمل، البريد الإلكتروني، مع تقديم تمارين يومية قابلة يتم عبر ورش عمل تفاعلية ونماذج محاكاة لأنظمة للتطبيق

## سؤال للتأمل:

رسالة مع السياسات ودقته، فكيف تُوازن بين الضغط لإنهاء العمل سريعاً، إذا كانت كفاءة إدارة المراسلات تُقاس بسرعة الرد القانونية للمؤسسة؟ وضرورة التأكد من توافق كل

## ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟



القطاعات المختلفة، مثل معالجة تركيزها على التحديات الواقعية التي تواجه تميز BIG BEN Training Center هذه الدورة عبر واقع دراسات الخاضعة لرقابة صارمة. لا تقتصر على الأدوات البريد في المؤسسات الطبية الحساسة أو المالية السكرتارية في بين فروع متعددة الجغرافياً، يعزز المنهج الحالة، كإدارة مراسلات الأزمات أو توحيد أنماط النظرية، بل تقدم نماذج عملية من تحولهم إلى أطراف بتقنيات محاكاة لأنظمة البريد، مما يمنح المشاركين الجوانب الأمنية والامتثال القانوني، مدعوماً الخطابات فاعلة في حماية سلسلة التواصل المؤسسي، رؤية شاملة من الألف إلى الياء