الدورة التدريبية: إدارة المراسلات والبريد الإلكتروني للمساعدين الإداريين والسكرتارية



23 - 27 نوفمبر 2026
كيب تاون
4600 € (للشخص الواحد)
Ref: #SA7318_428973

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

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

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- المساعدون الإداريون.
- السكرتيريون التنفيذيون.
- منسقو 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:

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

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

منهجية الدورة التدريبية:

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

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: أساسيات التواصل المهني والمراسلات الإدارية.

- 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 الارسال.
- أدوات الأرشفة الآمنة والاسترجاع السريع.
- الرد على الرسائل العاجلة بفعالية.
- تجنب انتهاك الخصوصية في البريد الجماعي.

الوحدة الثالثة: معالجة المراسلات الواردة والصادرة.

- 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.

الوحدة الخامسة: التطبيقات المتقدمة والتقنيات الحديثة.

- 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:

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

لا توجد شروط مسبقة.

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

تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، بمعدل يومي يتراوح بين 4 إلى 5 ساعات، تشمل فترات راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي المدة إلى 20-25 ساعة تدريبية.

كيف يتم تطبيق الجانب العملي في الدورة؟

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

سؤال للتأمل:

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

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

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