

دورة تشغيل الإدارة المكتبية وتنسيق الأعمال

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

دورة تشغيل الإدارة المكتبية وتنسيق الأعمال

نظرة عامة

دورة تشغيل الإدارة المكتبية وتنسيق الأعمال هي دورة لمدة أسبوع لمسؤولي المكاتب والمنسقين الإداريين وموظفي الدعم التنفيذي والعاملين المسؤولين عن العمليات المكتبية اليومية، ويخرج منها المشاركون بحقيبة تشغيل المكتب. تطبق الدورة تنسيق سير العمل والمراسلات وإدارة الاجتماعات وضبط السجلات والجدولة ومعايير الخدمة والتواصل المهني والإنتاجية الرقمية على حالة مكتبية مستمرة. وتحول الطلبات المتنافسة إلى إجراءات خدمة منظمة وخطة لتحسين عمليات المكتب. تقدم أجايل للتدريب تدريب تشغيل الإدارة المكتبية وتنسيق الأعمال.

الفئة المستهدفة

- وظائف الإدارة المكتبية المسؤولة عن تنسيق سير العمل والمعلومات والخدمات اليومية
- وظائف الدعم الإداري المسؤولة عن المراسلات والجداول والاجتماعات والمتابعة
- وظائف الدعم التنفيذي المسؤولة عن الأولويات ومواد الإحاطة والتواصل مع أصحاب المصلحة
- وظائف دعم السجلات المسؤولة عن الحفظ والاسترجاع والصلاحيات وتتبع الوثائق
- وظائف الإدارة المواجهة للعملاء المسؤولة عن الطلبات والزوار ومعايير الخدمة
- وظائف تنسيق الفرق المسؤولة عن المهام المشتركة والمواعيد والموارد المكتبية

تفترض الدورة أن المشاركين يتولون بالفعل مهام إدارية معتادة وتواصلا مهنيا، ولا تتناول حوكمة أمانة مجالس الإدارة أو أعمال الاستشارة التنفيذية المتقدمة.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارة المكتبية في البيئات المؤسسية والخدمات العامة والتشغيلية.

- إدارات الشؤون الإدارية والخدمات المؤسسية والمكاتب التنفيذية
- فرق دعم الموارد البشرية والمالية والمشتريات
- قطاعات الرعاية الصحية والتعليم والخدمات العامة
- قطاعات التقنية والمصارف والخدمات المهنية
- قطاعات التصنيع والخدمات اللوجستية وتشغيل المرافق
- قطاعات الضيافة والتجزئة وخدمة العملاء

AGILE LEADERS
Training Center

أهداف التعلم

بنهاية الدورة سيكون المشاركون قادرين على:

- تحليل الطلب المكتبي وترتيب أولويات سير العمل والجداول
- تطبيق معايير المراسلات على الرسائل والخطابات والتقارير
- بناء خطط الاجتماعات والمحاضر وسجلات الإجراءات وإجراءات المتابعة
- استخدام ضوابط السجلات للحفظ والاسترجاع والصلاحيات والاستبقاء
- تقييم الخدمة المكتبية بمقاييس الاستجابة والجودة
- بناء خطة رقمية لتحسين عمليات المكتب

جدول الدورة

اليوم 1: سير العمل المكتبي والأولويات

- دليل خدمات المكتب وخريطة المسؤوليات
- مصفوفة استقبال الطلبات وفرزها
- منهج تخطيط الأولويات والمواعيد النهائية
- نظام التقويم المشترك وضبط الجدول
- لوحة تنسيق سير العمل اليومي

اليوم 2: المراسلات والتواصل المهني

- إطار تخطيط رسائل الأعمال
- قالب الخطابات الرسمية والمذكرات
- هيكل موضوع البريد الإلكتروني والإجراء المطلوب
- قائمة فحص جودة التقرير الإداري
- خريطة التواصل مع أصحاب المصلحة والتصعيد

AGILE LEADERS
Training Center

اليوم 3: الاجتماعات ومتابعة الإجراءات

- لوحة غرض الاجتماع والمشاركين
- قائمة فحص إعداد جدول الأعمال ومواد القراءة المسبقة
- قالب محضر يركز على القرارات
- سجل مالكي الإجراءات والمواعيد النهائية
- إجراء التواصل لمتابعة الاجتماع

اليوم 4: السجلات والعمل الرقمي والخدمة

- تصنيف السجلات وقواعد التسمية
- سجل ضبط صلاحيات الملفات واسترجاعها
- منهج التنسيق الرقمي للمهام والوثائق
- معيار الخدمة المكتبية ومقياس الاستجابة
- لوحة تحسين الإجراءات الإدارية

اليوم 5: ممارسة عمليات المكتب والتمرين الختامي

- تمرين سيناريو ترتيب أولويات سير العمل
- تمرين تحرير المراسلات وتوجيهها
- تمرين حقيبة الاجتماع وتتبع الإجراءات
- تمرين استرجاع السجلات ومراجعة الخدمة
- التمرين الختامي لخطة تحسين عمليات المكتب

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة تربط القرارات الإدارية اليومية بخدمة مكتبية موثوقة.

- نشاط مقترح: فرز طلبات متنافسة وبناء جدول منسق يحدد المالكين والمواعيد النهائية
- نشاط مقترح: إعداد مراسلات وحقيبة اجتماع انطلاقا من إحاطة مكتبية غير مكتملة
- نشاط مقترح: تصنيف السجلات واختبار ضوابط الاسترجاع والصلاحيات والتسليم
- نشاط مقترح: عرض خطة تحسين عمليات المكتب باستخدام أدلة سير العمل والخدمة

AGILE LEADERS
Training Center

الأسئلة الشائعة

لمن تناسب دورة تشغيل الإدارة المكتبية وتنسيق الأعمال وما متطلباتها؟

تناسب الدورة المهنيين الذين ينسقون بالفعل المهام المكتبية أو الجداول أو الاتصالات أو الاجتماعات أو السجلات ويحتاجون إلى منهج منظم لإدارة الطلب وجودة الخدمة.

كيف يختلف تدريب تشغيل الإدارة المكتبية عن تدريب المساعد التنفيذي؟

يركز تشغيل الإدارة المكتبية على سير العمل المشترك والسجلات والاجتماعات والمراسلات والجداول وإجراءات الخدمة، بينما يركز تدريب المساعد التنفيذي بدرجة أكبر على تقديم دعم مخصص للقيادات العليا.

كيف يدير تنسيق سير العمل المكتبي الأولويات المتنافسة؟

يستخدم تنسيق سير العمل المكتبي استقبال الطلبات ومعايير الأولوية والمواعيد والملكية والطاقة الاستيعابية والتصعيد وحالة المهام الظاهرة لترتيب الأعمال وتوضيح المفاضلات.

ما الذي يجعل مراسلات الأعمال فعالة في الإدارة المكتبية؟

تحدد مراسلات الأعمال الفعالة الغرض والجمهور والإجراء المطلوب والمعلومات الداعمة والمالك والموعد النهائي ضمن هيكل واضح يناسب قناة التواصل المختارة.

كيف يمكن مراجعة خدمة الإدارة المكتبية؟

يمكن مراجعة خدمة الإدارة المكتبية من خلال زمن الاستجابة ودقة الإنجاز وموثوقية الاسترجاع وإغلاق الإجراءات وملاحظات أصحاب المصلحة والتأخيرات المتكررة وإجراءات التحسين الموثقة.

الخاتمة

يأخذ المشاركون إلى العمل حقيبة تشغيل المكتب التي تتضمن مصفوفة الاستقبال ولوحة التخطيط وقوالب المراسلات وسجلات الاجتماعات وضوابط الحفظ ومقاييس الخدمة وخطة التحسين. تنشئ الحقيبة منهجا مشتركا لتنسيق الطلب الإداري اليومي. وتساعد فرق المكاتب على إظهار العمل وحماية المعلومات وإغلاق الإجراءات وتحسين الخدمة الداخلية.

AGILE LEADERS
Training Center

فئات الدورات التدريبية

الأعمال الزراعية والأمن الغذائي	الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة
دورات إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال	دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات
دورات إدارة الرعاية الصحية	دورات إدارة المرافق والعقارات
دورات إدارة المنظمات غير الحكومية والعمل الإنساني والتنمية	دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات
دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية	دورات إدارة وعمليات الطيران
دورات الأمن السيبراني ودورات تقنية المعلومات	دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة
دورات التدريب القانوني والمشتريات والتعاقدات	دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات
دورات التعليم وتطوير التعلم	دورات الحكومة الرقمية والخدمات العامة
دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال	دورات السكرتارية و إدارة المكاتب
دورات الشحن والملاحة البحرية والموانئ	دورات الصحة والسلامة والأمن المهني
دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة	دورات الضيافة والسياحة
دورات المحاسبة و التمويل و دورات الإدارة المالية	دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات
دورات حفظ التراث وإدارة المتاحف	دورات في مجالات القيادة والإدارة

AGILE LEADERS
Training Center

فئات الدورات التدريبية

- دورات قطاع النفط والغاز ودورات تقنية متنوعة
- دورات معتمدة من قبل هيئات دولية
- دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيقة

AGILE LEADERS
Training Center

مدن التدريب

أبوظبي الإمارات العربية المتحدة	**أثينا** اليونان	**أديس أبابا** إثيوبيا
أكرا غانا	**أمستردام** هولندا	**اسطنبول** تركيا
الدار البيضاء المغرب	**الدوحة** قطر	**القاهرة** مصر
الكويت الكويت	**المنامة** مملكة البحرين	**باريس** فرنسا
باكو أذربيجان	**بالي** جمهورية إندونيسيا	**بانكوك** تايلند
براغ جمهورية التشيك	**برشلونة** إسبانيا	**برلين** ألمانيا
بورت لويس موريشيوس	**بورتو** البرتغال	**بوكيت** تايلاند
تبليسي جورجيا	**تورنتو** كندا	**جاكرتا** جمهورية إندونيسيا
جنيف سويسرا	**جوهانسبرغ** جنوب إفريقيا	**دبي** الإمارات العربية المتحدة
روما إيطاليا	**زنجبار** تنزانيا	**زيورخ** سويسرا
سان دييغو الولايات المتحدة الأمريكية	**سنغافورة** سنغافورة	**سيول** كوريا الجنوبية
شرم الشيخ مصر	**شيكاغو** الولايات المتحدة الأمريكية	**طرابزون** تركيا

AGILE LEADERS
Training Center

مدن التدريب

طشقند أوزبكستان	**طوكيو** اليابان	**عمان** المملكة الأردنية الهاشمية
عن بعد منصة زووم	**فرانكفورت** ألمانيا	**فيينا** النمسا
كوالالمبور ماليزيا	**كيب تاون** جنوب إفريقيا	**لاغوس** نيجيريا
لانكاوي ماليزيا	**لشبونة** البرتغال	**لندن** المملكة المتحدة
ماربيا اسبانيا	**مدريد** إسبانيا	**مسقط** سلطنة عمان
مونترو سويسرا	**ميلان** إيطاليا	**ميونخ** ألمانيا
نيروبي كينيا	**نيس** فرنسا	**نيويورك** الولايات المتحدة الأمريكية