



الكتابة في مجال الأعمال: تقارير، إيميلات، وخطابات للسكتريرات



AGILE LEADERS
Training Center



الكتابة في مجال الأعمال: تقارير، إيميلات، وخطابات للسكرتيرات

نظرة عامة على الدورة:

تُعد دورة الكتابة في مجال الأعمال تقارير، إيميلات، وخطابات دورة تدريبية عملية مدتها خمسة أيام في الكتابة في مجال الأعمال، مصممة خصيصاً للسكرتيرات من المستوى الأول والموظفين الإداريين العاملين في بيئات الرعاية الصحية. تنهي هذه الدورة مهارات الكتابة الاحترافية في مجال الأعمال المطلوبة لإعداد وثائق عمل دقيقة وواضحة ومهذبة وموجهة نحو العمل.

سيتعلم المشاركون كيفية تحديد الهدف، والقارئ، والمحتوى المطلوب قبل صياغة أي وثيقة. يعكس هذا النهج الذي يركز على الجمهور نموذج PRC العملي ١ الهدف، القارئ، والمحتوى ٢ المستخدم في الكتابة الاحترافية في مجال الأعمال. تؤكد الدورة أيضاً على الجمل القصيرة، والمفردات المألوفة، واللغة الإيجابية، والانتقالات المنطقية، وإزالة الكلمات غير الضرورية.

من خلال وحدات متكاملة لدورة تدريبية في كتابة التقارير، ودورة تدريبية في كتابة الإيميلات، ودورة تدريبية في كتابة الخطابات الإدارية، يتدرب المشاركون على كتابة التقارير الإدارية، والخطابات الرسمية، والذكرات الداخلية، ومحاضر الاجتماعات، والطلبات، والتأكيدات، والشكاوى، والاعتذارات، والمراسلات للمتابعة. تغطي أنشطة الإيميل عناوين الموضوعات الإعلامية، والرسائل الموجزة، والافتتاحيات والخواتيم الاحترافية، وبيانات العمل الواضحة، والإشارة إلى المرفقات، وأداب الإيميل المناسبة.

الدورة مُمكّنة خصيصاً لإدارة المستشفيات وتدعم الكتابة في مجال الأعمال لمدبري الرعاية الصحية، ومهارات التواصل في المكاتب الطبية، والتدريب على كتابة المراسلات في المستشفيات، والكتابة الاحترافية للسكرتيرات من المستوى الأول. تساعد السيناريوهات القائمة على الرعاية الصحية المشاركين على التواصل بفعالية مع المديرين، والنقسام، والنظباء/السريين، والمرضى، والموردين، وأصحاب المصلحة الخارجيين مع حماية المعلومات السرية والحفاظ على نبرة مؤسسية مناسبة.

الجمهور المستهدف:

- سكرتيرات من المستوى الأول
- سكرتيرات إداريات
- سكرتيرات طبييات
- سكرتيرات أقسام
- موظفو دعم الإنعانة التنفيذية
- منسقون إداريون
- مدراء مكاتب
- منسقو خدمات المرضى
- مساعدي أقسام
- موظفو دعم المكاتب الطبية
- الموظفون الإداريون المعينون حديثاً
- موظفو المستشفيات المسؤولين عن التقارير، والإيميلات، والخطابات، وتوثيق الاجتماعات



الأنقسام المستهدفة:

- مكاتب الزمالة التنفيذية والأنقسام
- إدارة المستشفيات
- الإدارة الطبية
- إدارة التمريض
- الموارد البشرية
- شؤون المرضى وتجربة المريض
- الجودة وسلامة المرضى
- خدمات الدعم السريري
- التدريب والتطوير المهني
- المشتريات وسلسلة التوريد
- الخدمات المالية والإدارية
- الاتصالات المؤسسية
- السجلات الطبية وإدارة المعلومات الصحية
- المرافق والخدمات المساندة
- الشؤون البحثية والأكاديمية

أهداف الدورة:

بانتهاه هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تطبيق مهارات الكتابة الاحترافية في مجال الأعمال على المراسلات الروتينية في المستشفى.
- تحديد الهدف، والجمهور، والنطاق، والإجراء المطلوب قبل الكتابة.
- إنتاج وثائق عمل واضحة، وموجزة، ومنظمة منطقياً.
- إعداد تقارير معلوماتية، وتحليلية، وتقارير سير العمل، وتقارير الحوادث، وتقارير التوصيات.
- كتابة ملخصات تنفيذية فعالة، ونتائج، واستنتاجات، وتوصيات.
- صياغة إيميلات احترافية بعنوانين موضوعات ذات معنى وبيانات عمل واضحة.
- تطبيق آداب الإيميل للمتخصصين في الرعاية الصحية في التواصل الداخلي والخارجي.
- إعداد خطابات إدارية رسمية باستخدام البنية الصحيحة، والتحيات، والنبرة، والخواتيم.
- كتابة مذكرات داخلية، وإعلانات، وتذكيرات، وطلبات، وتأكيدات، ومتابعات.
- إعداد محاضر وتقارير إدارية دقيقة من الاجتماعات والمناقشات.
- تعديل النبرة والمصطلحات للمديرين، والنطباء/السريريين، والموظفين، والمرضى، والموردين.
- استخدام صياغة إيجابية، ومحترمة، ودبلوماسية عند التواصل بمعلومات حساسة.
- تحسين القواعد والنسلوب في الكتابة في مجال الأعمال.
- تحديد وتصحيح الأخطاء الشائعة في القواعد، وعلامات الترقيم، والإلهاء، واختيار الكلمات.
- تطبيق تقنيات التدقيق اللغوي والتحرير لوثائق الأعمال قبل التسليم.
- حماية معلومات الرعاية الصحية السرية أو الحساسة في التواصل الكتابي.
- تحويل الكتابة الطويلة أو غير الواضحة إلى تواصل إداري واضح وموجز.



منهجية التدريب:

تستخدم دورة التدريب على التقارير والإيميلات والخطابات منهجية عملية للغاية تتحور حول سيناريوهات أصلية للنهانة وإدارة الرعاية الصحية. يتم تقديم كل مفهوم من خلال شرح موجز يقدّمه المدرب، يليه عروض توضّح كيف يمكن تحويل الكتابة الضعيفة أو غير الواضحة إلى مراسلات احترافية.

يفحص المشاركون أمثلة من التقارير، والإيميلات، والخطابات، والمذكرات، ومحاضر الاجتماعات، والإشعارات الإدارية. يحددون هدف الوثيقة، والقارئ المستهدف، والنبرة، والميكل، وفجوات المعلومات، والإجراء المطلوب. تتبع أنشطة كتابة التقارير عملية منظمة: تحديد المشكلة، جمع المعلومات ذات الصلة، تحليلها، تنظيمها، وكتابة التقرير.

تشمل التمارين الفردية إعادة صياغة الجمل الطويلة، وتصحيح عناوين الموضوعات غير الواضحة، وتحسين النبرة، وتنظيم الفقرات، وتحسين وثائق الأعمال. يركز العمل الجماعي على حالات مستشفى واقعية مثل ترتيب الاجتماعات، وطلب معلومات من الأقسام، والرد على الشكاوى، وتوثيق المشكلات التشغيلية، ومتابعة الإجراءات المتأخرة، وإعداد تحديثات إدارية موجزة.

تسمح التمارين القائمة على الأدوار للمشاركين بالكتابة لجمهور مختلف، بما في ذلك المديرين التنفيذيين، ورؤساء الأقسام، والموظفين السريريين، والمرضى، ومقدمي الخدمات الخارجيين. يتم استخدام مراجعة الأقران وملاحظات الميسر لتقييم الدقة، والوضوح، والنبرة، والميكل، والسرية، وقابلية التنفيذ.

تختتم الدورة بورشة عمل كتابة متكاملة ينتج فيها المشاركون تقريراً إدارياً قصيراً، وإيميلاً احترافياً، وخطاباً رسمياً، وسجل اجتماع بناءً على حالة رعاية صحية مترابطة.

أدوات الدورة:

سيتمكن المشاركون من رؤية، وأمثلة، وممارسة موجهة باستخدام:

- قائمة مراجعة تخطيط الكتابة في مجال الأعمال
- نموذج تخطيط الهدف [القارئ] المحتوي
- دليل هيكل التقرير
- إطار الملخص التنفيذي
- قائمة مراجعة النتائج والتوصيات
- دليل هيكل الإيميل الاحترافي
- قائمة مراجعة عناوين موضوعات الإيميل
- أمثلة على تنسيق الخطابات الإدارية الرسمية
- أمثلة على المذكرات والإشعارات الداخلية
- دليل هيكل محاضر الاجتماعات
- أمثلة حالات مراسلات الرعاية الصحية
- دليل مرجعي للنبرة والدبلوماسية
- قائمة مراجعة الكتابة الموجزة
- دليل مراجعة القواعد وعلامات الترقيم
- قائمة مراجعة التدقيق اللغوي والتحرير
- تذكيرات بالسرية والتعامل مع المعلومات
- أمثلة لوثائق قبل وبعد
- تمارين كتابة متكاملة لبيئة العمل

لا تُقدم هذه الأدوات كبرامج أو منتجات تجارية. توفر الدورة رؤى عملية، وتنسيقات نموذجية، وعروضاً توضيحية، وأمثلة لأدوات ذات صلة بالكتابة الاحترافية في مجال الأعمال.



محتوى الدورة:

اليوم الأول: أسس الكتابة الاحترافية في مجال الأعمال

- الموضوع 1: دور الكتابة في مجال الأعمال للسكرتيرات في بيئة الرعاية الصحية
- الموضوع 2: تحديد الهدف، والقارئ، والمحتوى، والإجراء المطلوب
- الموضوع 3: تخطيط الوثائق قبل الكتابة: الأهداف، والنطاق، والرسائل الرئيسية
- الموضوع 4: التواصل الإداري الواضح والموجز: إزالة الكلمات غير الضرورية
- الموضوع 5: القواعد والنسب في الكتابة في مجال الأعمال: بناء الجمل وتحقق الفقرات
- الموضوع 6: اختيار النبرة المناسبة للمديرين، والمهمل، والمرضى، والأنطراف الخارجية
- تأهل ومراجعة: أعد صياغة رسالة مطولة لإدارة المستشفى لتصبح وثيقة موجزة تركز على القارئ.

اليوم الثاني: التواصل عبر الإيميل الاحترافي وأدابه

- الموضوع 1: هيكل الإيميلات الاحترافية: الموضوع، الافتتاحية، الرسالة، الإجراء، والخاتمة
- الموضوع 2: كتابة عناوين موضوعات واضحة ومعلوماتية
- الموضوع 3: كتابة الإيميلات للطلبات، والتأكيدات، والتحديثات، والتذكيرات، والمتابعات
- الموضوع 4: آداب الإيميل للمتخصصين في الرعاية الصحية: النبرة، والتوقيت، والمستلمون، ونسخة الكربون CC، والمرفقات
- الموضوع 5: التعامل مع الرسائل الحساسة، أو العاجلة، أو السلبية باحترافية
- الموضوع 6: تحرير أخطاء الإيميل الشائعة، والغموض، والنسب غير الرسمي، والتفاصيل المفرطة
- تأهل ومراجعة: صياغة ومراجعة إيميل مستشفى احترافي يطلب إجراءً من قسم.

اليوم الثالث: مهارات كتابة التقارير الفعالة

- الموضوع 1: أنواع التقارير الإدارية وتقارير الرعاية الصحية
- الموضوع 2: خمس مراحل عملية لكتابة التقارير: التحديد، والجمع، والتحليل، والتنظيم، والكتابة
- الموضوع 3: هيكلية التقارير: الهدف، والنطاق، والخلفية، والنتائج، والمعلومات الداعمة
- الموضوع 4: كتابة الملخصات التنفيذية، والاستنتاجات، والتوصيات
- الموضوع 5: تنظيم المعلومات زمنياً، أو وظيفياً، أو حسب المشكلة والحل
- الموضوع 6: كتابة تقارير سير العمل، وملخصات الحوادث، والتحديثات التشغيلية، وتقارير القرارات
- تأهل ومراجعة: إعداد تقرير إداري موجز من سيناريو إداري قائم على المستشفى.

اليوم الرابع: الخطابات الرسمية، والمذكرات، والمراسلات الإدارية

- الموضوع 1: مهارات كتابة الخطابات الرسمية: التنسيق، والمراجع، والتحيات، والخواتيم
- الموضوع 2: كتابة الخطابات للإعلام، أو الطلب، أو التأكيد، أو الشرح، أو التوصية، أو الرد
- الموضوع 3: المراسلات الاحترافية للشكاوى، والاعتذارات، والتأخيرات، والقضايا الحساسة
- الموضوع 4: كتابة المذكرات والخطابات الداخلية للسياسات، والإعلانات، والتعليقات
- الموضوع 5: كتابة رسائل إيجابية، ودبلوماسية، وموجهة نحو العمل
- الموضوع 6: اختيار التنسيق المناسب: إيميل، أو خطاب، أو مذكرة، أو تقرير قصير
- تأهل ومراجعة: تحويل مشكلة إدارية واحدة إلى خطاب رسمي ومذكرة داخلية.



اليوم الخامس: المحاضر، والتحرير، والتطبيق المتكامل في بيئة العمل

- الموضوع 1: كتابة المحاضر والتقارير الإدارية: الهدف، والهيكل، ومستويات التفاصيل
- الموضوع 2: تسجيل المناقشات، والقرارات، والمسؤوليات، والمواعيد النهائية بدقة
- الموضوع 3: التدقيق اللغوي وتحرير وثائق الأعمال للدقة والاتساق
- الموضوع 4: حماية السرية في التواصل الإداري للرعاية الصحية
- الموضوع 5: حالة كتابة متكاملة: تقرير، إيميل، خطاب، ومعرض اجتماع
- الموضوع 6: خطة تحسين الكتابة الشخصية في مجال الأعمال للسكرتيرات من المستوى الأول
- تأمل ومراجعة: مراجعة المجموعة الكاملة للوثائق من حيث الوضوح، والنبذة، والدقة، والسرية، والإجراء المطلوب.

السئلة الشائعة:

ما هي المؤهلات أو المتطلبات المسبقة المحددة المطلوبة للمشاركين قبل التسجيل في الدورة؟

لا توجد مؤهلات رسمية مطلوبة. يجب أن يكون لدى المشاركين معرفة عملية أساسية باللغة الإنجليزية المكتوبة وبعض الخبرة في إعداد الإيميلات، والخطابات، والتقارير، ومحاضر الاجتماعات، أو المراسلات الإدارية. الدورة مناسبة بشكل خاص للسكرتيرات من المستوى الأول، والسكرتيرات الطبيات، والمساعدين الإداريين، وموظفي المستشفيات الذين يسعون لتحسين كتاباتهم في بيئة العمل.

كم مدة جلسة كل يوم، وهل هناك عدد إجمالي من الساعات المطلوبة للدورة بأكملها؟

عادة ما تكون جلسة كل يوم مصممة لتستمر حوالي 4-5 ساعات، مع فترات راحة وأنشطة تفاعلية متضمنة. يمتد إجمالي مدة الدورة على مدار خمسة أيام، أي ما يقرب من 20-25 ساعة من التدريس.

كيف تختلف الكتابة في مجال الأعمال للرعاية الصحية عن الكتابة الطبية أو السريرية؟

تدعم الكتابة في مجال الأعمال للرعاية الصحية التواصل الإداري والتشغيلي، بما في ذلك التقارير، والإيميلات، والخطابات، والمذكرات، ومحاضر الاجتماعات، والطلبات، والتحديثات الإدارية. قد تتناول الكتابة الطبية أو السريرية الأدلة العلمية، أو النتائج السريرية، أو النبحاث، أو العلاجات، أو المعلومات المتعلقة بالمرضى لجمهور متخصص. تتطلب المراسلات الطبية من الكاتب تنظيم وتقديم معلومات معقدة وفقاً لاحتياجات جماهير متميزة ومتطلبات المهنة أو التنسيق المعمول بها.

تركز هذه الدورة بشكل أساسي على الكتابة الإدارية في بيئة العمل. وهي تقدم مصطلحات الرعاية الصحية واعتبارات السرية ولكنها لا تدرب المشاركين على إنتاج المخطوطات العلمية أو تقارير الحالات السريرية. تتطلب تقارير الحالات السريرية، على سبيل المثال، هيكلًا مركزيًا، وتسلسلاً زمنيًا واقعيًا، ونقاط تعلم واضحة، وحماية صارمة لهوية المريض.



كيف تختلف هذه الدورة عن دورات الكتابة الأخرى في مجال الأعمال:

تختلف دورة الكتابة في مجال الأعمال لموظفي المستشفيات هذه عن برامج الكتابة العامة لأنها مصممة حول المسؤوليات اليومية للسكرتيرات من المستوى الأول والموظفين الإداريين في منظمة رعاية صحية متخصصة. بدلاً من تدريس الكتابة كموضوع لغوي مجرد، فإنها تنهي النداء العملي عبر الوثائق التي يعدها المشاركون بالفعل: التقارير، والإيميلات، والخطابات الرسمية، والمذكرات الداخلية، ومحاضر الاجتماعات، والتذكيرات، والطلبات، والتأكدات، وتحديثات النقسام.

تدمج الدورة الكتابة في مجال الأعمال لمديري الرعاية الصحية مع مواقف تواصل واقعية تشمل المديرين التنفيذيين، والنقسام السريرية، والموظفين، والمرضى، والموردين، وأصحاب المصلحة الخارجيين. يتعلم المشاركون ليس فقط كيفية الكتابة بشكل صحيح، ولكن أيضاً كيفية تحديد ما يعرفه القارئ بالفعل، وما يجب شرحه، وما هو الإجراء المطلوب، ومقدار التفاصيل المناسب. هذا النهج الذي يركز على القارئ ضروري لأن المتواصلين في مجال الرعاية الصحية يجب أن يقدموا المعلومات بشكل مختلف لجمهور مختلف.

ميزة أخرى مميزة هي التركيز المشترك على الوضوح، والدبلوماسية، والسرية، والدقة الإدارية. يتدرب المشاركون على تقصير الجمل، واستخدام الكلمات المألوفة، وتنظيم المعلومات منطقياً، واختيار نبرة احترافية، وتحرير الوثائق قبل التسليم. كما تتعامل الدورة مع التقارير، والإيميلات، والخطابات، والمحاضر كمكونات مترابطة لسير عمل تواصل واحد بدلاً من تنسيقات معزولة.

فئات الدورات التدريبية

الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة	دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات
دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات	دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية
دورات الذهن السيرياني ودورات تقنية المعلومات	دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة
دورات التدريب القانوني والهشتريات والتعاقدات	دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات
دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال	دورات السكرتارية و إدارة المكاتب
دورات الصحة والسلامة والذهن المهني	دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة
دورات المحاسبة و التمويل و دورات الإدارة المالية	دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات
دورات في مجالات القيادة والإدارة	دورات معتمدة من قبل هيئات دولية
دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيقية	



معدن التدريب

أكرا غانا	أثينا اليونان	أبوظبي الإمارات العربية المتحدة
الجبيل المملكة العربية السعودية	استنبول تركيا	أهستردام هولندا
الرياض المملكة العربية السعودية	الدوحة قطر	الدار البيضاء المغرب
المنامة مملكة البحرين	الكويت الكويت	القاهرة مصر
بانكوك تايلند	باكو أذربيجان	باريس فرنسا
برلين ألمانيا	برشلونة إسبانيا	براغ جمهورية التشيك
تيليسي جورجيا	بوكيت تايلاند	بورتو البرتغال
جنيف سويسرا	جاكارتا جمهورية إندونيسيا	تورنتو كندا
روما إيطاليا	دبي الإمارات العربية المتحدة	جوهانسبرغ جنوب أفريقيا
سنغافورة سنغافورة	سان دييغو الولايات المتحدة الأمريكية	زنجان تنزانيا
شيكاغو الولايات المتحدة الأمريكية	شرم الشيخ مصر	سيول كوريا الجنوبية
طوكيو اليابان	طشقند أوزبكستان	طرابزون تركيا
فرانكفورت ألمانيا	عن بعد منصة زووم	عمان المملكة الأردنية الهاشمية



مدن التدريب

كيب تاون جنوب إفريقيا	كوالالمبور ماليزيا	فيينا النمسا
لندن المملكة المتحدة	لشبونة البرتغال	لانكاوي ماليزيا
مسقط سلطنة عمان	هدريد إسبانيا	ماريبا إسبانيا
ميونخ ألمانيا	ميلان إيطاليا	مونترو سويسرا
	نيويورك الولايات المتحدة الأمريكية	نيروبي كينيا