

# دورة تشغيل الإدارة المكتبية وتنسيق الأعمال

8 – 12 أغسطس 2027

جوهانسبرغ

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة تشغيل الإدارة المكتبية وتنسيق الأعمال

**المرجع:** 129_112788 **التاريخ:** 8 – 12 أغسطس 2027 **المكان:** جوهانسبرغ **الرسوم:** 4500 Euro

## 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.