

الكتابة في مجال الأعمال: تقارير، إيميلات، وخطابات للسكرتيرات

14 – 18 فبراير 2027

مسقط

AGILE LEADERS
Training Center

الكتابة في مجال الأعمال: تقارير، إيميلات، وخطابات للسكرتيرات

المرجع: 264746_103600637 **التاريخ:** 14 – 18 فبراير 2027 **المكان:** مسقط **الرسوم:** 5700 Euro

نظرة عامة على الدورة:

تُعد دورة الكتابة في مجال الأعمال تقارير، إيميلات، وخطابات دورة تدريبية عملية مدتها أسبوع في الكتابة في مجال الأعمال، مصممة خصيصًا للسكرتيرات من المستوى الأول والموظفين الإداريين العاملين في بيئات الرعاية الصحية. تُنمي 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 — الهدف، القارئ، والمحتوى — المستخدم في الكتابة الاحترافية في مجال الأعمال. تؤكد الدورة أيضًا 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، والمذكرات 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، وآداب الإيميل المناسبة.

الدورة مُكيّفة خصيصًا لإدارة المستشفيات وتدعم الكتابة في مجال الأعمال لمديري 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، والأقسام، والأطباء/السريريين، والمرضى، والموردين، وأصحاب المصلحة الخارجيين مع حماية المعلومات السرية والحفاظ على نبرة مؤسسية مناسبة.

AGILE LEADERS
Training Center

الجمهور المستهدف:

- سكرتيرات من المستوى الأول
- سكرتيرات إداريات
- سكرتيرات طبيات
- سكرتيرات أقسام
- موظفو دعم الأمانة التنفيذية
- منسقون إداريون
- مدراء مكاتب
- منسقو خدمات المرضى
- مساعدو أقسام
- موظفو دعم المكاتب الطبية
- الموظفون الإداريون المعينون حديثًا
- موظفو المستشفيات المسؤولون عن التقارير، والإيميلات، والخطابات، وتوثيق الاجتماعات

AGILE LEADERS
Training Center

الأقسام المستهدفة:

- مكاتب الأمانة التنفيذية والأقسام
- 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:

بانتهاء 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 منطقيًا.
- إعداد تقارير معلوماتية، وتحليلية، وتقارير سير العمل، وتقارير الحوادث، وتقارير التوصيات.
- كتابة ملخصات تنفيذية فعالة، ونتائج، واستنتاجات، وتوصيات.
- صياغة إيميلات احترافية بعناوين 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، والأطباء/السريريين، والموظفين، والمرضى، والموردين.
- استخدام صياغة إيجابية، ومحترمة، ودبلوماسية عند التواصل بمعلومات حساسة.
- تحسين القواعد والأسلوب في الكتابة في مجال الأعمال.
- تحديد وتصحيح الأخطاء الشائعة في القواعد، وعلامات الترقيم، والإملاء، واختيار الكلمات.
- تطبيق تقنيات التدقيق اللغوي والتحرير لوثائق الأعمال قبل التسليم.
- حماية معلومات الرعاية الصحية السرية أو الحساسة في التواصل الكتابي.
- تحويل الكتابة المطولة أو غير الواضحة إلى تواصل إداري واضح وموجز.

منهجية التدريب:

تستخدم دورة التدريب على التقارير والإيميلات والخطابات منهجية عملية للغاية تتمحور حول سيناريوهات أصلية للأمانة وإدارة الرعاية الصحية. يتم تقديم كل مفهوم من خلال شرح موجز يقوده المدرب، يليه عروض توضح 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، والهيكل، 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، وتدقيق 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، والهيكل، والسرية، وقابلية التنفيذ.

تختتم الدورة بورشة عمل كتابة متكاملة ينتج فيها المشاركون تقريرًا إداريًا قصيرًا، وإيميلاً احترافيًا، وخطابًا رسميًا، وسجل اجتماع بناءً على حالة رعاية صحية مترابطة.

أدوات الدورة:

سيتلقى المشاركون رؤى، وأمثلة، وممارسة موجهة باستخدام:

- قائمة مراجعة تخطيط الكتابة في مجال الأعمال
- نموذج تخطيط الهدف–القارئ–المحتوى
- 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، وعروضًا توضيحية، وأمثلة لأدوات ذات صلة بالكتابة الاحترافية في مجال الأعمال.

AGILE LEADERS
Training Center

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 والأسلوب في الكتابة في مجال الأعمال: بناء الجمل وتدفق الفقرات
- **الموضوع 6:** اختيار النبرة المناسبة للمديرين، والزملاء، والمرضى، والأطراف الخارجية
- **تأمل ومراجعة:** أعد صياغة رسالة مطولة لإدارة المستشفى لتصبح وثيقة موجزة تركز على القارئ.

اليوم الثاني: التواصل عبر الإيميل الاحترافي وآدابه

- **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، والأسلوب غير الرسمي، والتفاصيل المفرطة
- **تأمل ومراجعة:** صياغة ومراجعة إيميل مستشفى احترافي يطلب إجراءً من قسم.

AGILE LEADERS
Training Center

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:** هيكلة التقارير: الهدف، والنطاق، والخلفية، والنتائج، والمعلومات الداعمة
- **الموضوع 4:** كتابة الملخصات التنفيذية، والاستنتاجات، والتوصيات
- **الموضوع 5:** تنظيم المعلومات زمنيًا، أو وظيفيًا، أو حسب المشكلة والحل
- **الموضوع 6:** كتابة تقارير سير العمل، وملخصات الحوادث، والتحديثات التشغيلية، وتقارير القرارات
- **تأمل 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، والتعليمات
- **الموضوع 5:** كتابة رسائل إيجابية، ودبلوماسية، وموجهة نحو العمل
- **الموضوع 6:** اختيار التنسيق المناسب: إيميل، أو خطاب، أو مذكرة، أو تقرير قصير
- **تأمل ومراجعة:** تحويل مشكلة إدارية واحدة إلى خطاب رسمي ومذكرة داخلية.

AGILE LEADERS
Training Center

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، ومحضر اجتماع
- **الموضوع 6:** خطة تحسين الكتابة الشخصية في مجال الأعمال للسكرتيرات من المستوى الأول
- **تأمل ومراجعة:** مراجعة المجموعة الكاملة للوثائق من حيث الوضوح، والنبرة، والدقة، والسرية، والإجراء المطلوب.

الأسئلة 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 أسبوع، 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 الأبحاث، أو العلاجات، أو المعلومات المتعلقة بالمرضى لجمهور متخصص. تتطلب المراسلات الطبية من الكاتب تنظيم وتقديم معلومات معقدة وفقًا لاحتياجات جماهير متميزة ومتطلبات المحتوى 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، هيكلاً مركزًا، وتسلسلاً زمنيًا واقعيًا، ونقاط تعلم واضحة، وحماية صارمة لهوية المريض.

AGILE LEADERS
Training Center

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 تنمي الأداء العملي عبر الوثائق التي يعدها المشاركون بالفعل: التقارير، والإيميلات، والخطابات الرسمية، والمذكرات الداخلية، ومحاضر الاجتماعات، والتذكيرات، والطلبات، والتأكيدات، وتحديثات الأقسام.

تدمج الدورة الكتابة في مجال الأعمال لمديري الرعاية الصحية مع مواقف تواصل واقعية تشمل المديرين التنفيذيين، والأقسام السريرية، والموظفين، والمرضى، والموردين، وأصحاب المصلحة الخارجيين. يتعلم المشاركون ليس فقط كيفية الكتابة بشكل صحيح، ولكن أيضًا 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 منطقيًا، واختيار نبرة احترافية، وتحرير الوثائق قبل التسليم. كما تتعامل الدورة مع التقارير، والإيميلات، والخطابات، والمحاضر كمكونات مترابطة لسير عمل تواصلي واحد بدلاً من تنسيقات معزولة.