

الحقيبة التدريبية للإدارة المكتبية المتقدمة

اعداد/د. محمد أبو العائلة علي

د. عثمان سعد شضوان

المقدمة

تُعد الإدارة المكتبية المتقدمة محوراً أساسياً في تطوير كفاءة المؤسسات بمختلف أنواعها؛ العسكرية والتعليمية والخدمية منها. فهي تمثل الواجهة التنظيمية والركيزة التشغيلية التي تسهم بفاعلية في دعم متخذي القرار، وتخفيف الأعباء الإدارية عنهم، بما يمكن المؤسسة من تحقيق أهدافها بكفاءة عالية. ونظراً لأهمية هذا الدور، تحرص الإدارات على اختيار كوادر مكتبية مؤهلة تمتلك المهارات والمعارف التي تضمن أداءً مهنيّاً يعكس صورة إيجابية عن المؤسسة أمام المستفيدين والعموم.

وقد اهتم الخبراء والباحثون بتحديد الصفات والمهارات الواجب توافرها في موظفي الإدارة المكتبية المتقدمة، باعتبارهم جزءاً محورياً في دورة العمل الإداري، وركناً أساسياً في عمليات التنظيم، والتنسيق، وإدارة المراسلات، والاتصالات الإدارية. كما ركزت الأدبيات الحديثة على توضيح المهام والواجبات المتقدمة التي ينبغي أن يتقنها العاملون في هذا المجال، والتي تشمل إتقان نظم المعلومات المكتبية، وإدارة الوقت، وتطوير أساليب العمل، وتنظيم البيانات، والقدرة على التواصل الفعّال مع مختلف فئات العاملين.

وفي هذه الحقيبة التدريبية سنستعرض المفاهيم المتقدمة للإدارة المكتبية، ونوضح دورها الحيوي في بيئة العمل الحديثة. كما سنقدم مجموعة من التطبيقات العملية والتمارين التي تهدف إلى تعزيز قدرات الموظفين ورفع جاهزيتهم لأداء مهامهم بكفاءة واحترافية، بما يضمن الارتقاء بمستوى الأداء المؤسسي وتحقيق رضا الرؤساء والزلاء والمتعاملين على حدٍ سواء.

والله الموفق

فهرس المحتويات

م	الموضوع	الصفحة
1	المهارات التنظيمية	
2	استخدام مهارات الاتصال في العمل المكتبي	
3	نظام المراسلات الإلكترونية	
4	تطبيقات إدارة الوقت والمهام	
5	الإعداد الاحترافي للوثائق	
6	تقنيات تحويل محضر الاجتماعات الى خطط عمل	
7	تطوير الدور القيادي لموظفي المكاتب	
8	الاشراف والرقابة على الأعمال المكتبية	
9	الرقمنة والأتمتة المكتبية	
10	التحول الى المكتب الالكتروني	
11	الارشيف الالكتروني وادارة الملفات وأمن البيانات	
12	السلامة والصحة المهنية في الأعمال المكتبية	
13	خدمة العملاء في البيئة المكتبية	
14	الابتكار والتحسين المستمر في الأعمال المكتبية	
15	إدارة المكاتب بواسطة شركات متخصصة (Outsourcing)	

دليل المحتوى التدريبي

بنهاية المحتوى التدريبي يتحقق لدى المستهدفون من البرنامج المخرجات التالية:

اسم البرنامج: الإدارة المكتبية المتقدمة

الأهداف العامة للمحتوى التدريبي:

يهدف هذا البرنامج إلى تزويد المشاركين بمجموعة متكاملة من المعارف والمهارات والسلوكيات الحديثة في مجال الإدارة المكتبية المتقدمة، وفقاً لأفضل الممارسات الحديثة. ويسعى البرنامج إلى تطوير قدرات العاملين في المكاتب الإدارية وتمكينهم من أداء مهامهم بكفاءة وفعالية، من خلال تعزيز مهارات التنظيم، والتواصل، وإدارة المعلومات، وتطبيقات الرقمنة، بما يؤهلهم للقيام بدورهم الاحترافي في دعم القيادات الإدارية وتحسين جودة العمل المكتبي والارتقاء بمستوى الأداء المؤسسي.

بعد إتمام البرنامج التدريبي يصبح المتدرب قادراً على:

1. إتقان المهارات التنظيمية وإدارة سير العمل داخل المكتب بفعالية.
2. تطبيق مهارات الاتصال والتواصل المكتبي في السياقات الإدارية المختلفة.
3. إدارة المراسلات الإلكترونية ونظم الأرشفة وتنظيم الملفات وأمن البيانات.
4. تطبيق استراتيجيات إدارة الوقت والمهام باستخدام أدوات وأساليب حديثة.
5. إعداد الوثائق والتقارير ومحاضر الاجتماعات وتحويلها إلى خطط عمل تنفيذية.
6. ممارسة الإشراف والرقابة على الأعمال المكتبية وتحسين جودة الأداء.
7. توظيف الرقمنة والأتمتة والتحول إلى المكتب الإلكتروني في بيئة العمل.
8. تقديم خدمة عملاء مميزة في الإطار المكتبي وفق أفضل الممارسات.
9. تعزيز الابتكار والتحسين المستمر وتطوير الدور القيادي لموظف المكتب.

10. استخدام تطبيقات Microsoft Office بكفاءة لدعم العمليات المكتبية.

الفئة المستهدفة من البرنامج

تستهدف هذه الدورة الفئات التالية:

- موظفو وموظفات الإدارة المكتبية و السكرتارية في مختلف القطاعات.
- سكرتيرو المديرين التنفيذيين ومساعدوهم الإداريون.
- العاملون في مكاتب القيادات والإدارات العليا.
- موظفو المراسلات والأرشفة والاتصال الإداري.
- الراغبون في تطوير مهاراتهم للانتقال إلى مستوى الإدارة المكتبية المتقدمة.
- كل من يعمل في مهام تتعلق بتنظيم الأعمال المكتبية أو دعم متخذي القرار.

مدة البرنامج: 7 شهور – 28 أسبوع – 56 يوم – 192 ساعة

تعليمات تطبيق المحتوى التدريبي

لضمان تحقيق أقصى استفادة من البرنامج التدريبي، نرجو الالتزام بما يلي:

- عند الحاجة إلى أي دعم أو استفسار، لا تتردد في طلب المساعدة من المدرب أو فريق الدعم.
 - المشاركة في التمارين التطبيقية ولعب الأدوار مطلوبة وبروح إيجابية وتنافسية بقاء.
 - الالتزام بمواعيد بدء الجلسات والعودة من الاستراحات في الأوقات المحددة.
 - وضع الهاتف المحمول على الوضع الصامت لتجنب التشويش على الأنشطة التدريبية.
 - الامتناع عن الأحاديث الجانبية التي تعيق سير البرنامج وتشتت تركيز الآخرين.
 - المشاركة الفعالة في النقاشات وإبداء الآراء بوضوح واحترام.
 - تقديم ما يمكن من الخبرات والتجارب الشخصية التي تثري محتوى الدورة.
 - التركيز على موضوع النقاش وعدم الخروج عن محاور الجلسة.
 - طرح وجهات النظر بمرونة وانفتاح.
 - الحرص على الإصغاء بعناية لآراء الآخرين.
 - إتاحة الفرصة للزملاء لإكمال حديثهم دون مقاطعة.
 - التحلي بالصبر وتقبل اختلاف أساليب الطرح بين المشاركين.
 - احترام وجهات النظر المختلفة وتقديرها.
 - اعتماد شعار: (اختلاف الرأي يثري المعرفة).
-

إرشادات خاصة بالمدرّبين

ولتحقيق أعلى مستوى من الاحترافية في تقديم البرنامج، يُراعى ما يلي:

- الإعداد الجيد للدورة والاطلاع المتعمق على الحقيبة التدريبية قبل البدء.
- التأكد من جاهزية جميع الأدوات والوسائل التدريبية مسبقاً.
- توزيع المتدربين على مجموعات عمل بما يتناسب مع تخصصاتهم وخبراتهم.
- تعيين مقرر لكل مجموعة لتسجيل الإجابات والنتائج.
- اختيار بعض المتدربين عشوائياً لعرض أعمال مجموعاتهم لضمان مشاركة الجميع.
- استخدام الأوراق الشفافة والأقلام لتحضير الإجابات المعروضة على بقية المجموعات.
- إتاحة الفرصة لعرض كل مجموعة ما توصلت إليه بعد كل نشاط.
- التجول بين المجموعات أثناء العمل لتقديم التوجيه والمتابعة.
- توزيع المادة العلمية لكل نشاط بعد عرض المجموعات لتعزيز الفهم.
- المحافظة على سير الخطة التدريبية وتنفيذها بشكل منظم.
- بدء الجلسات في الوقت المحدد وبناء علاقة إيجابية مع المتدربين منذ البداية.
- توضيح أهداف الدورة وربطها باحتياجات المتدربين وبيئة العمل.
- الإبداع في تقديم المحتوى واعتماد أساليب تدريب حديثة ومتجددة.
- الاهتمام بالعلاقات الإنسانية والتحلي بالبساطة والتواضع.
- الموازنة بين التفاعل اللفظي وغير اللفظي أثناء الجلسات.
- تشجيع المتدربين على طرح الأسئلة وتبادل الخبرات.

- تحويل المعرفة إلى مهارات تطبيقية وتجنب التفاصيل غير الضرورية.
 - تنويع الوسائل التدريبية بما يخدم المحتوى ويزيد التفاعل.
 - عدم القراءة الحرفية من المذكرة والاعتماد على الفهم والتحليل.
 - تقبل النقد بروح إيجابية والهدوء في التعامل مع المواقف الحساسة.
-

إرشادات للمشاركين (المتدربين)

لتحقيق أقصى استفادة من البرنامج التدريبي، يُرجى من المتدربين الالتزام بـ:

- المشاركة في جميع الأنشطة بفاعلية وروح إيجابية.
- احترام أفكار وآراء المدرب والزملاء.
- مناقشة أفكار المدرب أو الزملاء بأسلوب مهذب وبناء عند الحاجة.
- استثمار الوقت داخل الجلسات لتحقيق أفضل استفادة ممكنة.
- تقبّل الدور المخصص لكل مشارك داخل المجموعة.
- دعم وتحفيز أعضاء مجموعتك أثناء تنفيذ الأنشطة.
- بناء علاقات مهنية إيجابية مع الزملاء والمدرب خلال فترة التدريب.
- الحرص على تطبيق ما تم تعلمه في بيئة العمل بعد انتهاء البرنامج.

استمارة تعريف متدرب – دورة الإدارة المكتبية المتقدمة

أولاً: المعلومات الشخصية

الاسم.....
الوظيفة الحالية
جهة العمل
سنوات الخبرة
البريد الإلكتروني.....
رقم الجوال.....

معلومات شخصية عنك (اختياري):

.....
.....
.....

ثانياً: معرفتك السابقة

1. ما تعريفك لمفهوم الإدارة المكتبية المتقدمة؟

.....
.....
.....

2. ماذا تعرف عن السكرتارية الحديثة؟

.....

.....

.....

3. ماذا يعني لك الاتصال الفعال في بيئة العمل الإدارية؟

.....

.....

.....

4. كيف تعرّف إدارة الوقت من منظور إداري متقدم؟

.....

.....

.....

ثالثاً: توقعاتك من البرنامج

توقعاتي من البرنامج التدريبي:

.....

.....

.....

أتمنى من زملائي خلال الدورة أن:

.....
.....
.....

أنتظر من المدرب أن:

.....
.....
.....