

تعلم تقود

الحقيبة التدريبية

أساسيات الإدارة المكتبية الحديثة

أيام تدريبية | 15 ساعة إجمالية | 13 ساعة و 20 دقيقة تدريب فعلي 5

دليل المدرب والمتدرب • المحتوى • الأنشطة • أوراق العمل • التقييم • المشروع التطبيقي

إعداد لمركز تعلم تقود

بطاقة البرنامج

البيان	العنصر
الإدارة المكتبية الحديثة	اسم البرنامج
مركز تعلم تقود	الجهة
أيام 3x ساعات =15 ساعة، تشمل 100 دقيقة استراحة 5	المدة
دقيقة =13 ساعة و20 دقيقة 800	التدريب الفعلي
حضورى أو متزامن عن بُعد، مع تكييف الأدوات	نمط التنفيذ
متدرباً؛ مجموعات من 3-5 12-24	حجم المجموعة المقترح
شرح مركز، نمذجة، ممارسة، دراسة حالة، محاكاة، مشروع	منهجية التعلم
حضور 80 %على الأقل، 70 %في المشروع، وإكمال التقييم البعدي	معيار الاجتياز المقترح

مقدمة

تعمل الإدارة المكتبية الحديثة في قلب المؤسسة :تستقبل الطلبات، تنظم تدفق المعلومات، تحمي السجلات، تنسق الوقت والاجتماعات، وتدعم القرار . صُممت هذه الحقيبة لتحويل هذه المسؤوليات إلى إجراءات قابلة للقياس ونماذج جاهزة، مع انتقال تدريجي من الأساس المهني إلى العمل الرقمي والأتمتة والذكاء الاصطناعي المسؤول

وصف البرنامج

برنامج تطبيقي مكثف يبني كفاءات الممارس الإداري في خمسة مسارات مترابطة .يعتمد على حالة مؤسسية ممتدة وأوراق عمل يمكن نقلها مباشرة إلى بيئة العمل .لا يفترض أداة تقنية بعينها؛ بل يركز على المبادئ والضوابط التي تبقى صحيحة عند تغير المنصات

الفئة المستهدفة

- .مساعدا ومديرو المكاتب والسكرتارية التنفيذية
- .موظفو الاستقبال وخدمة المستفيدين والصادر والوارد
- .منسقا الإدارات والاجتماعات والوثائق
- .الموظفون الجدد أو الراغبون في الانتقال إلى أدوار إدارية
- .مشرفو الخدمات المساندة الراغبون في توحيد الإجراءات

المتطلبات

- .معرفة أساسية باستخدام الحاسب والبريد والتقويم
- .جهاز محمول أو حاسب للتطبيق الرقمي، ودفتر/أوراق لاصقة
- .إحضار مثال منزوع الحساسية لعملية مكتبية واحدة إن أمكن
- .الالتزام بعدم إدخال بيانات سرية أو شخصية في الأدوات التدريبية

الهدف العام

تمكين المتدرب من تنظيم وتشغيل مكتب حديث بكفاءة ومهنية، وإدارة الاتصالات والسجلات والاجتماعات والوقت، وتصميم تحسين رقمي آمن قابل للقياس

الأهداف التفصيلية القابلة للقياس

- أن يميّز المتدرب بين الإدارة المكتبية التقليدية والحديثة بدقة لا تقل عن 80 %.
- أن يحلل سير عمل مكتبي ويحدد ثلاث نقاط هدر على الأقل باستخدام خريطة عملية.
- أن يصوغ معايير خدمة وسلوك مهني قابلة للملاحظة لموقفين مكتبيين.
- أن يبني قائمة تشغيل يومية تربط المسؤوليات بالمرجات ومؤشرات الأداء.
- أن يحرر المتدرب رسالة إدارية مكتملة العناصر بدرجة 4 من 5 في قائمة التحقق.
- أن يصنف مراسلات واردة بحسب الأولوية والسرية والإجراء بدقة 80 %.
- أن ينفذ دورة الصادر والوارد مع سجل تتبع مكتمل.
- أن يطبق بروتوكول اتصال هاتفي ومواجهة صعبة دون إفشاء معلومات.
- أن يفرق المتدرب بين الوثيقة والسجل والنسخة بدقة 80 %.
- أن يبني خطة تصنيف وتسمية لملفات عملية واحدة.
- أن يطبق دورة حياة السجل من الإنشاء إلى الإلتاف/الحفظ الدائم.
- أن يصمم جدول احتفاظ أولياً يتضمن المالك والمدة والحدث والتصرف.
- أن يعد المتدرب جدول أعمال يحدد الغرض والنتائج والوقت والمسؤولين.
- أن يكتب محضر اجتماع يفصل القرار عن النقاش ويحدد الإجراء والمالك والموعد.
- أن يرتب عشر مهام باستخدام الأثر والإلاح والجهد مع تبرير الاختيارات.
- أن يصمم أسبوعاً عملياً يحمي وقت التركيز ويستوعب الطوارئ.
- أن يقيم المتدرب عملية مكتبية وفق قيمة التحول الرقمي ومخاطره.
- أن يرسم سير أتمتة يتضمن محفزاً وقواعد واستثناءات وسجل تدقيق.
- أن يصوغ مطالبة أمانة للذكاء الاصطناعي ويقيم المخرج بقائمة تحقق.
- أن يقدم مشروع تحسين مكتبي متكاملًا ويحصل على 70 % فاعلي في الروبرك.

اليوم 1: الإدارة المكتبية والاحتراف الإداري

نواتج التعلم

- أن يميّز المتدرب بين الإدارة المكتبية التقليدية والحديثة بدقة لا تقل عن 80 %.
- أن يحلل سير عمل مكتبي ويحدد ثلاث نقاط هدر على الأقل باستخدام خريطة عملية.
- أن يصوغ معايير خدمة وسلوك مهني قابلة للملاحظة لموقفين مكتبيين.
- أن يبني قائمة تشغيل يومية تربط المسؤوليات بالمرجات ومؤشرات الأداء.

الجدول الزمني الدقيق

الأسلوب	دقائق	الناتج	المحور/الهدف	الوقت
نقاش موجّه	10	تهيئة وقياس التوقعات	افتتاح واتفاق التعلم	00-10
اختبار فردي	15	قياس خط الأساس	التقييم القبلي	10-25
شرح وحوار	25	تمييز الأدوار والقيمة	مفهوم الإدارة المكتبية الحديثة	25-50
تحليل مواقف	25	تطبيق معايير السلوك	الاحتراف الإداري والكفاءات	50-75
عرض ونموذج	25	رسم سير العمل	تصميم العمل والإجراءات	75-100
—	20	—	استراحة	100-120
مجموعات	25	كشف الهدر والاختناقات	نشاط خريطة اليوم المكتبي	120-145

الأسلوب	دقائق	النتائج	المحور/الهدف	الوقت
تطبيق فردي	20	بناء أداة متابعة	مؤشرات الأداء وقائمة التشغيل	145-165
مجموعات ثنائية	10	اتخاذ قرار	دراسة حالة مكتب الواجهة	165-175
فردي	5	تحقق من التعلم	تقويم ختامي وتذكرة خروج	175-180

مجموع اليوم = 180 دقيقة؛ منها 20 دقيقة استراحة، و 160 دقيقة تعلم فعلي

المحتوى والشرح

من منفذ مهام إلى شريك قيمة

الإدارة المكتبية الحديثة منظومة تنسق الأشخاص والمعلومات والوقت والخدمات. قيمتها لا تقاس بعدد الرسائل أو الملفات، بل بسرعة الاستجابة، ودقة المعلومة، واستمرارية العمل، وجودة تجربة المستفيد. الموظف المحترف يستبق الحاجة، يحمي السرية، يوثق القرار، ويجعل العمل قابلاً للتتبع.

نموذج دورة العمل المكتبية

تبدأ العملية بطلب واضح، ثم تسجيله وتصنيفه وتحديد مالكة وموعده، وتنتهي بتسليم مخرج مقبول وإغلاق موثق. أي طلب بلا مالكة أو موعد أو معيار قبول يتحول إلى متابعة شفوية وهدر. استخدم خريطة: مدخلات — خطوات — قرار — مخرج — عميل داخلي/خارجي — دليل إتمام.

الاحتراف الإداري

يتكون من حضور مهني، تواصل دقيق، حياد، مبادرة منضبطة، ووعي بالحدود والصلاحيات. السرية ليست كتمان كل شيء؛ بل إتاحة المعلومة الصحيحة للشخص المخول في الوقت المناسب. عند التعارض بين السرعة والدقة، يُدار الخطر ولا تُضخى الضوابط الأساسية.

مؤشرات عملية

من المؤشرات المفيدة: زمن الاستجابة الأول، نسبة المعاملات المكتملة من أول مرة، الالتزام بالمواعيد، معدل إعادة العمل، نسبة الملفات المسترجعة خلال الزمن المستهدف، رضا المستفيد. يجب أن يكون لكل مؤشر تعريف ومصدر بيانات ودورية وهدف ومسؤول.

مثال واقعي

طلب المدير إعداد زيارة وفد خلال 48 ساعة. بدلاً من قائمة مهام مبهمّة، تُحوّل المهمة إلى مخرجات: دعوات مؤكدة، جدول زيارة معتمد، قاعة وتجهيزات، ملف تعريف، ومسؤول لكل نقطة مع موعد تحقق.

دراسة حالة

يستقبل مكتب خدمة تنفيذي 35 طلباً يومياً عبر الهاتف والبريد والرسائل. لا يوجد سجل موحد؛ يكرر الموظفون العمل وتتأخر الطلبات العاجلة. المطلوب: تحديد أسباب الخلل، اقتراح نقطة دخول موحدة، ثلاثة حقول إلزامية، ومؤشرين للمتابعة.

مهمة الفرق: حدّد الحقائق، سببين جذريين، ثلاثة مخاطر، حلاً إجرائياً، مؤشراً، ومسؤول تنفيذ. لا تفترض معلومات غير مذكورة.

نشاط: خريطة اليوم المكتبية (25 دقيقة)

الغرض: رؤية توزيع الجهد والهدر

التعليمات:

1. ارسم خطأ زمنياً ليوم عمل واقعي.
2. لَوْن وقت القيمة، الانتظار، المقاطعات وإعادة العمل.
3. اختر هدراً واحداً وصمّم إجراءً وقائياً.
4. اعرض الحل في 60 ثانية.

المخرج المتوقع: خريطة قبل/بعد وإجراء تحسين واحد

نشاط :بطاقات السلوك المهني (10 دقيقة)

الغرض: تحويل القيم إلى سلوك

التعليمات:

- ٥. اختر موقفاً: زائر غاضب، طلب سري، أو تعارض تعليمات
- ٦. اكتب العبارة المهنية والتصرف المقبول وما يجب تجنبه

المخرج المتوقع: بروتوكول استجابة من ثلاث خطوات

ورقة عمل جاهزة :بطاقة تحليل عملية

البند	مساحة الإجابة
اسم العملية	مثال :طلب خطاب
المدخل والعمل	من يطلب؟ وما المطلوب؟
الخطوات الحالية	اكتبها بترتيبها
نقاط الهدر/الخطر	انتظار، تكرار، نقص بيانات
التصميم المحسن والمؤشر	تغيير واحد وقياسه

ورقة عمل جاهزة :قائمة تشغيل يومية

البند	مساحة الإجابة
أهم 3 نتائج	نتائج لا مجرد نشاطات
المواعيد الحرجة	الوقت والمالك
متابعات مفوضة	لمن؟ ومتى؟
مخاطر اليوم	إجراء وقائي

البند	مساحة الإجابة
	
إغلاق اليوم	ما تم وما رُحِّل ولماذا

التقويم التكويني لليوم

السؤال/المهمة	الإجابة المتوقعة أو معيار القبول
اذكر مفهوماً واحداً تغير فهمك له	إجابة مرتبطة بمحور اليوم مع تفسير لا مجرد مصطلح
طبّق المفهوم على موقف من عملك	موقف محدد، إجراء قابل للملاحظة، ومخرج أو مؤشر
ما الخطأ الأكثر خطورة الذي ستمنعه؟	تحديد الخطر وضابط وقائي مناسب دون مبالغة